

2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade:STS Itaquera

Endereço:Rua Américo Salvador Novelli, 154 - 1º - Itaquera, São Paulo - SP, 08210-090

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 33p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Leste

Nilza Maria 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 período	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	22
11. Plano de ação	23
12. Participação da Ouvidoria em eventos	26
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	28
15. Glossário	29
16. Siglário	30
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	33

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 Exames da Mulher (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 período

O 2º trimestre de 2025 foi marcado por um contexto de intensa movimentação na rede de serviços de saúde do território de Itaquera, decorrente tanto da alta demanda assistencial típica do período outono-inverno, quanto da continuidade das ações de reorganização dos fluxos de atendimento nas unidades básicas e serviços de pronto atendimento. Esse cenário exerceu influência direta sobre o perfil e o volume das manifestações registradas pela Ouvidoria da STS Itaquera.

Durante o trimestre, observou-se aumento na procura por atendimentos clínicos e respiratórios, especialmente entre os meses de maio e junho, reflexo do incremento sazonal de doenças respiratórias agudas e síndromes gripais, fenômeno esperado para o período. Essa elevação da demanda impactou a rotina de algumas unidades, ocasionando maior tempo de espera para consultas e exames e repercutindo parcialmente nas manifestações relacionadas a acesso e agendamento de atendimentos.

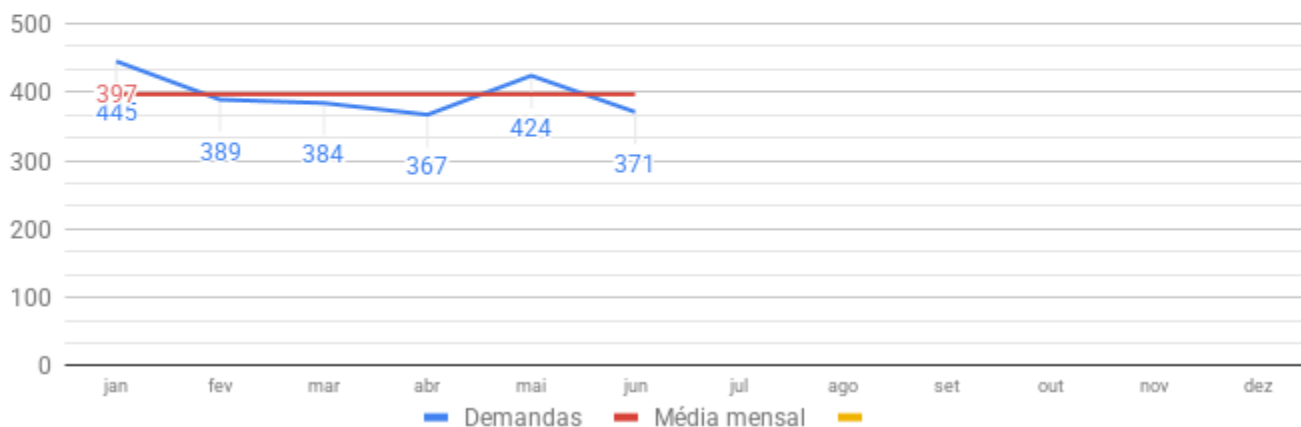
No campo da atenção básica, a rede da STS Itaquera manteve índices elevados de cobertura e produtividade, com ampliação das ações de busca ativa, acompanhamento de grupos prioritários e vacinação, o que contribuiu para a redução de demandas relativas à falta de atendimento e encaminhamentos.

De forma geral, o trimestre analisado reflete estabilidade no comportamento das manifestações, mesmo diante de fatores externos e internos que poderiam impactar os resultados. A manutenção do diálogo entre gestão, profissionais e usuários, aliada à valorização das boas práticas reconhecidas pelo Programa "Gente que Faz o SUS", evidencia o comprometimento das equipes da STS Itaquera com a qualidade da assistência e a humanização do atendimento.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

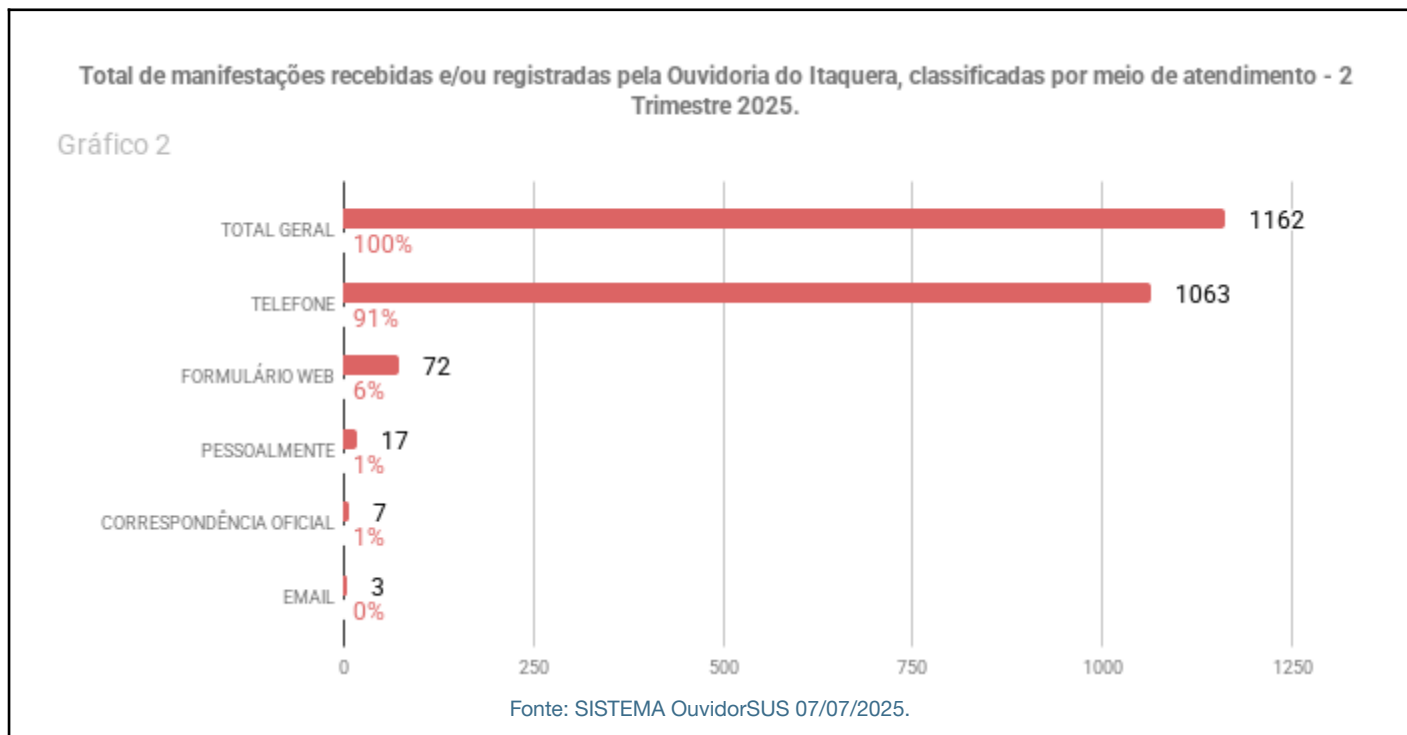
O presente relatório tem por objetivo apresentar a análise das manifestações registradas pela Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Itaquera (STS/IQ) no 2º trimestre de 2025, com ênfase na comparação com o trimestre anterior (janeiro, fevereiro e março de 2025) e na correlação com a realidade do território. A análise contempla aspectos quantitativos e qualitativos, buscando interpretar os dados sob a perspectiva da gestão da saúde pública e do aprimoramento contínuo dos serviços ofertados à população.

No 1º trimestre de 2025, foram registradas 1.218 manifestações na Ouvidoria da STS Itaquera, distribuídas da seguinte forma: 445 em janeiro, 389 em fevereiro e 384 em março. No 2º trimestre de 2025, observou-se redução para 1.162 manifestações, sendo 367 em abril, 424 em maio e 371 em junho, o que representa uma diminuição de 56 registros, correspondendo a 4,6% a menos em relação ao trimestre anterior.

Do ponto de vista quantitativo, a redução no volume total de manifestações pode indicar uma tendência de estabilização ou leve queda na demanda dirigida à Ouvidoria. Essa variação pode estar relacionada a fatores como melhor resolutividade nas unidades de saúde, efetivação de ações corretivas decorrentes de demandas

anteriores, ajustes nos fluxos assistenciais e administrativos, ou ainda mudanças sazonais no perfil de utilização dos serviços.

4. Meios de atendimento



O Gráfico 2 apresenta a distribuição das 1.162 manifestações registradas pela Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Itaquera (STS/IQ) no 2º trimestre de 2025, de acordo com o meio de atendimento utilizado pelos cidadãos: telefone (1.063 registros), formulário web (72), atendimento presencial (17), correspondência oficial (7) e e-mail (3).

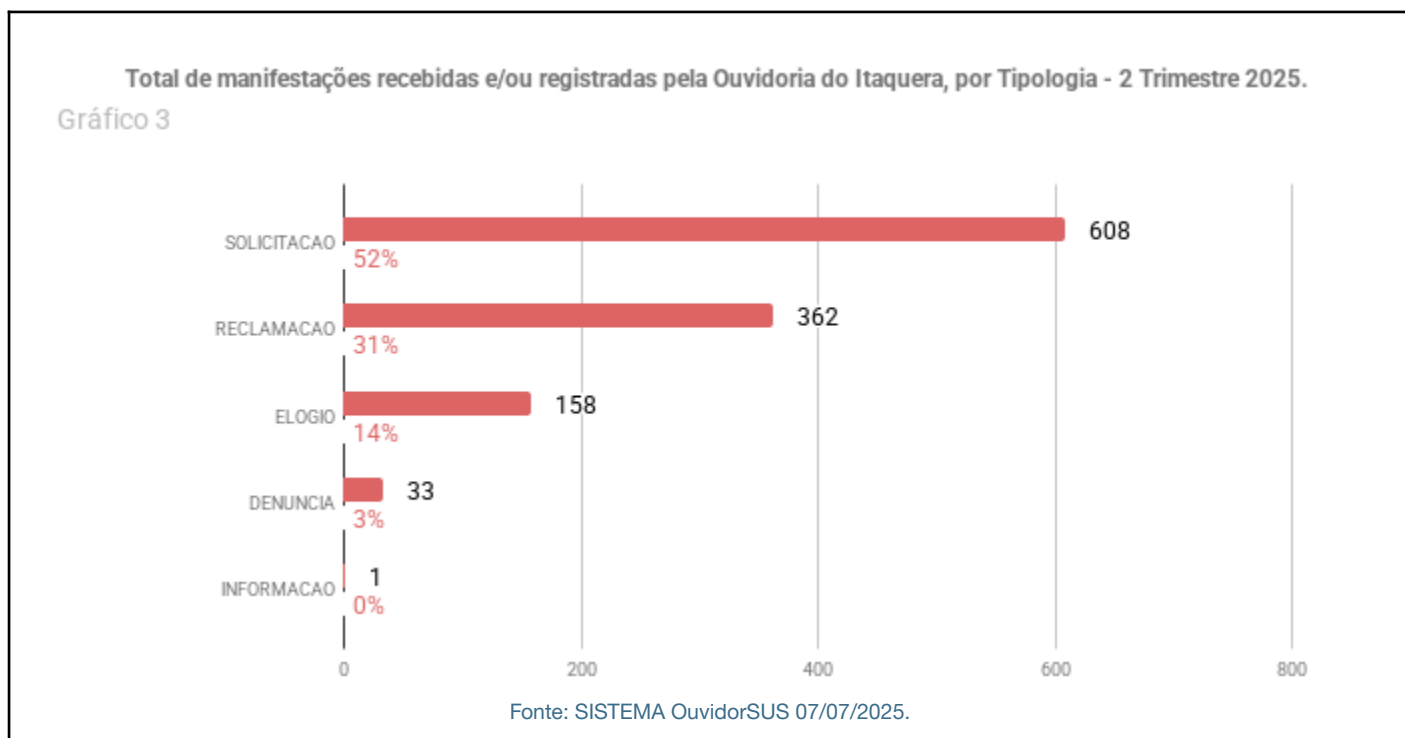
Do ponto de vista quantitativo, observa-se predominância expressiva do canal telefônico, responsável por 91% das manifestações recebidas no período. O formulário web representa 6% do total, enquanto os demais meios apresentam participação residual: atendimento presencial (1%), correspondência oficial (1%) e e-mail (0%). Essa concentração evidencia uma tendência consolidada de preferência dos usuários pelo contato telefônico, mantendo o padrão identificado em trimestres anteriores.

Sob o aspecto qualitativo, a predominância do atendimento telefônico reflete a realidade socioeconômica e territorial da região de Itaquera,

caracterizada por ampla extensão territorial, alta densidade populacional e heterogeneidade no acesso a recursos digitais. A disponibilidade imediata do canal telefônico, aliada à familiaridade do público com esse meio, favorece sua utilização como principal via de comunicação com a Ouvidoria. Além disso, o telefone oferece acesso facilitado a pessoas com baixa escolaridade digital ou sem acesso à internet estável, garantindo a manutenção do princípio da equidade no atendimento.

De forma geral, os dados sugerem que o perfil de acesso aos canais da Ouvidoria em Itaquera está em transição gradual para meios digitais, mas o telefone ainda desempenha papel central na escuta dos usuários, sobretudo para garantir acessibilidade, agilidade e proximidade no atendimento.

5. Classificação das manifestações



O Gráfico 3 apresenta a classificação das 1.162 manifestações registradas pela Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Itaquera (STS/IQ) no 2º trimestre de 2025, conforme sua natureza: Solicitações (608), Reclamações (362), Elogios (158), Denúncias (33) e Pedido de Informação (1).

Do ponto de vista quantitativo, observa-se predominância de solicitações, que correspondem a 52% do total, seguidas por reclamações (31%), elogios (14%), denúncias (3%) e pedido de informação (0%). Essa distribuição mantém a tendência observada em períodos anteriores, em que as manifestações propositivas e de demanda direta por serviço superam as de caráter contestatório.

A prevalência de solicitações indica que a população da região de Itaquera utiliza a Ouvidoria não apenas como canal de queixa, mas também como porta de entrada complementar para o acesso ao sistema de saúde, especialmente em situações em que o cidadão encontra dificuldades para resolver demandas nas próprias unidades. Esse padrão reforça o papel da Ouvidoria como mediadora entre o usuário e a rede assistencial, contribuindo para o fortalecimento da escuta qualificada e da resolutividade local.

As reclamações, embora representem a segunda maior categoria, mantêm-se em patamar controlado, sugerindo estabilidade na percepção de qualidade dos serviços. A análise de conteúdo dessas manifestações indica que as principais causas estão relacionadas a atendimento, tempo de espera, acesso a consultas e funcionamento de unidades — temas recorrentes em regiões com alta demanda e estrutura de saúde descentralizada. A manutenção desse volume requer monitoramento contínuo e interlocução direta com as unidades, de modo a subsidiar ações de melhoria e prevenir reincidências.

A presença de 158 elogios é um dado relevante, evidenciando reconhecimento dos usuários quanto à atuação das equipes e à qualidade dos serviços prestados. Esse resultado contribui para o fortalecimento do vínculo entre população e serviços públicos, além de reforçar a importância de valorizar boas práticas e equipes bem avaliadas como estratégia de gestão motivacional e de aprimoramento contínuo.

As denúncias (33 registros), embora representem parcela reduzida (2,8%), exigem atenção especial por envolverem potenciais irregularidades ou violações ético-administrativas, demandando tratamento prioritário e encaminhamento aos setores competentes.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **608 solicitações** registradas no **2º trimestre** de 2025 correspondem a **52% do total**.

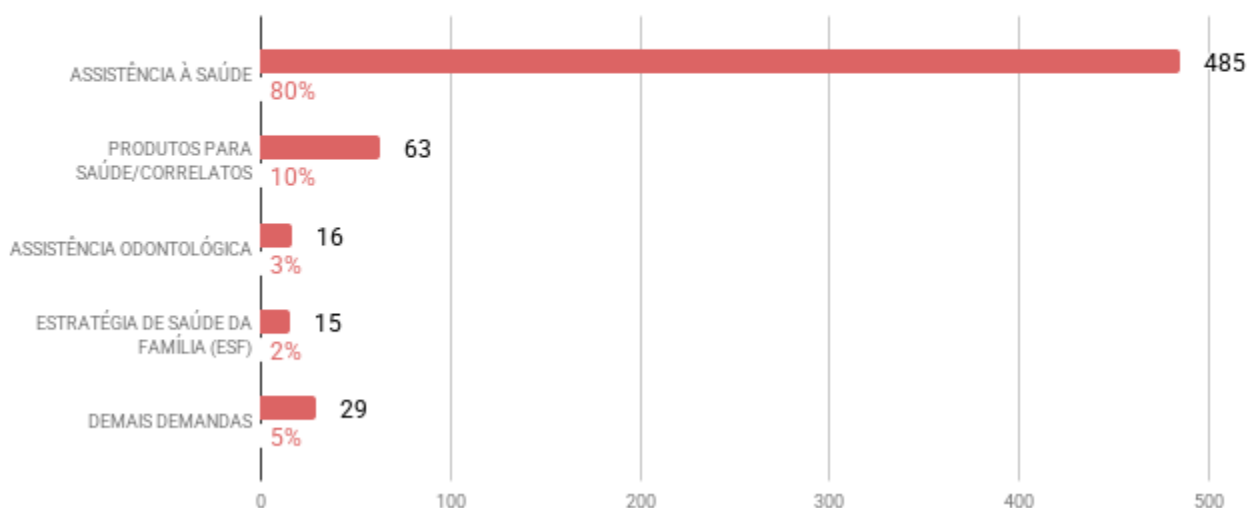
Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à saúde (80%).

O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são relativos a Consulta/atendimento/tratamento e 12% a cirurgia.

Os dados revelam que a maior parte das solicitações está relacionada a demandas assistenciais diretas, o que reforça o papel da Ouvidoria como via complementar de acesso ao cuidado. Essa predominância de temas ligados à assistência indica que muitos usuários recorrem à Ouvidoria em busca de agilidade no agendamento de consultas, procedimentos e tratamentos, ou como alternativa diante de dificuldades de acesso na rede regular de atenção.

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

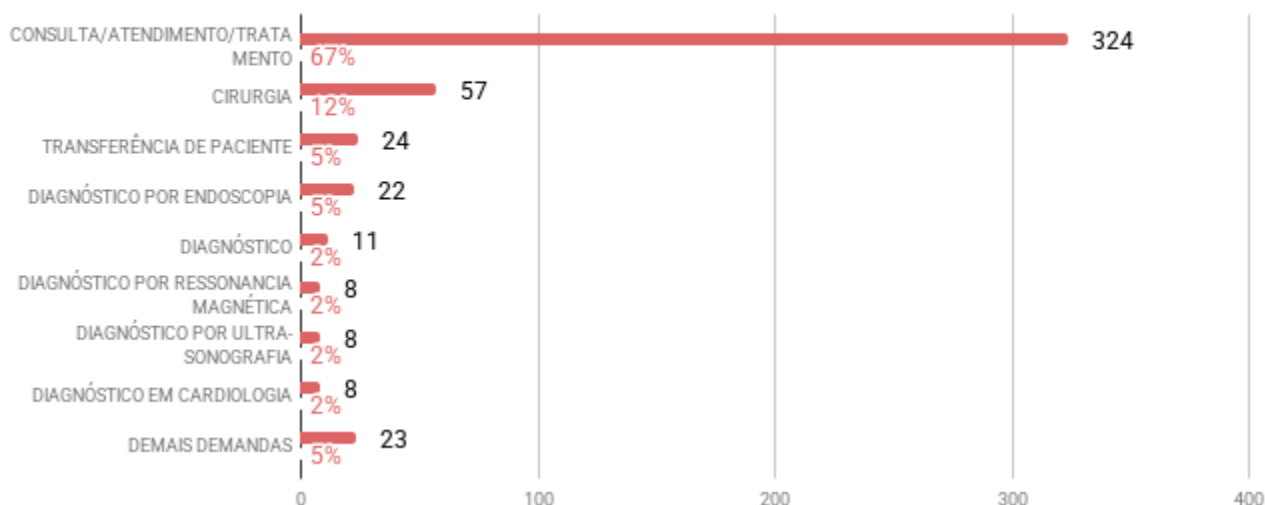
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

A Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Itaquera (STS/IQ) registrou 362 reclamações, correspondendo a 31% do total de manifestações recebidas no período.

Conforme demonstrado no Gráfico 6, verifica-se concentração significativa no assunto “Gestão”, que representa 85% das reclamações.

O Gráfico 7 detalha esse tema, evidenciando que, dentro da categoria “Gestão”, os subassuntos mais citados foram Estabelecimento de Saúde (62%) e Recursos Humanos (36%), com pequenas participações de outros itens.

Sob a perspectiva quantitativa, os dados apontam para uma tendência de estabilidade em relação ao perfil histórico das reclamações registradas na região. A predominância do tema “Gestão” indica que a maioria das manifestações de caráter negativo refere-se a questões relacionadas à organização, funcionamento e qualidade dos serviços, e não necessariamente a aspectos clínico-assistenciais. Esse padrão é compatível com o comportamento

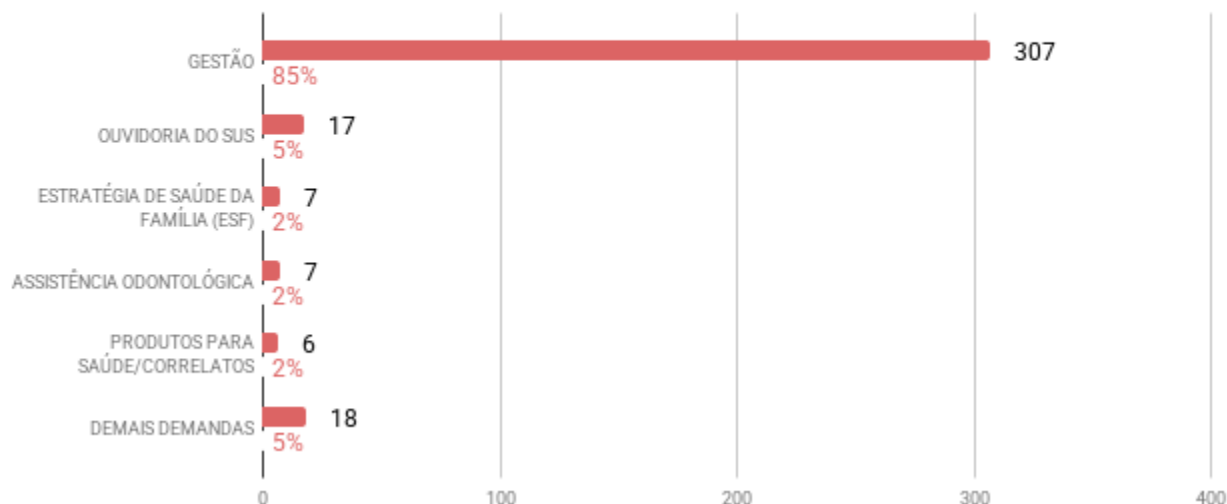
observado em outros territórios com grande número de unidades e alta demanda populacional, como é o caso de Itaquera.

As reclamações direcionadas à categoria “Estabelecimento de Saúde” (62%) refletem percepções dos usuários quanto à estrutura física, atendimento prestado, tempo de espera e acesso a serviços. Esses fatores estão diretamente ligados à capacidade operacional e à gestão cotidiana das unidades, que enfrentam desafios como alta rotatividade de profissionais, limitações de recursos materiais e elevada procura por atendimento.

As manifestações relacionadas a Recursos Humanos (36%) indicam que uma parcela expressiva das reclamações envolve conduta profissional, comunicação interpessoal e postura de servidores durante o atendimento. Esse dado revela a necessidade de investimentos contínuos em capacitação, acolhimento e humanização, bem como o reforço de práticas de educação permanente voltadas às equipes de saúde.

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

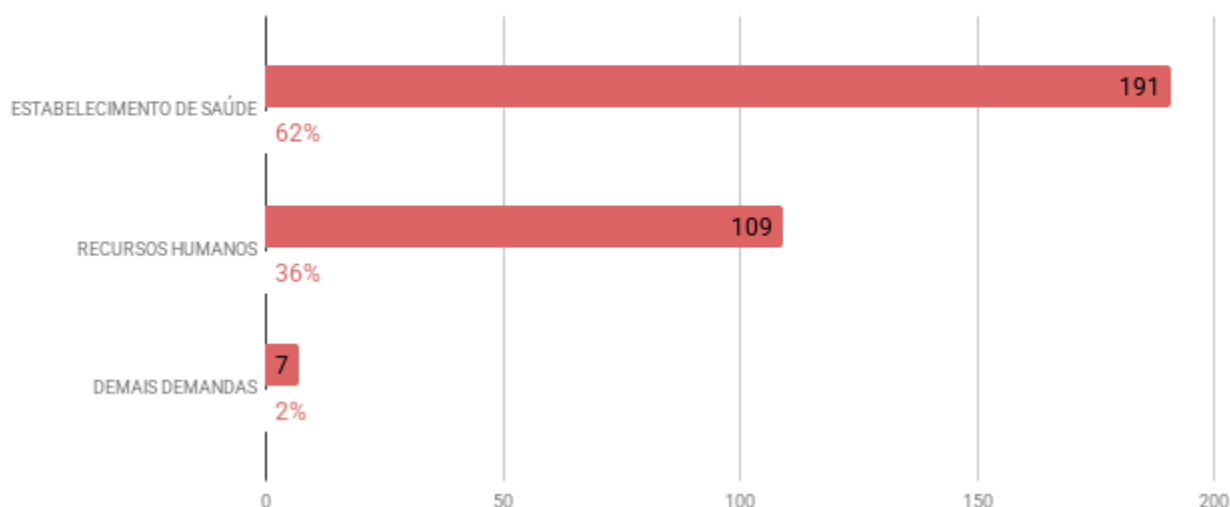
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



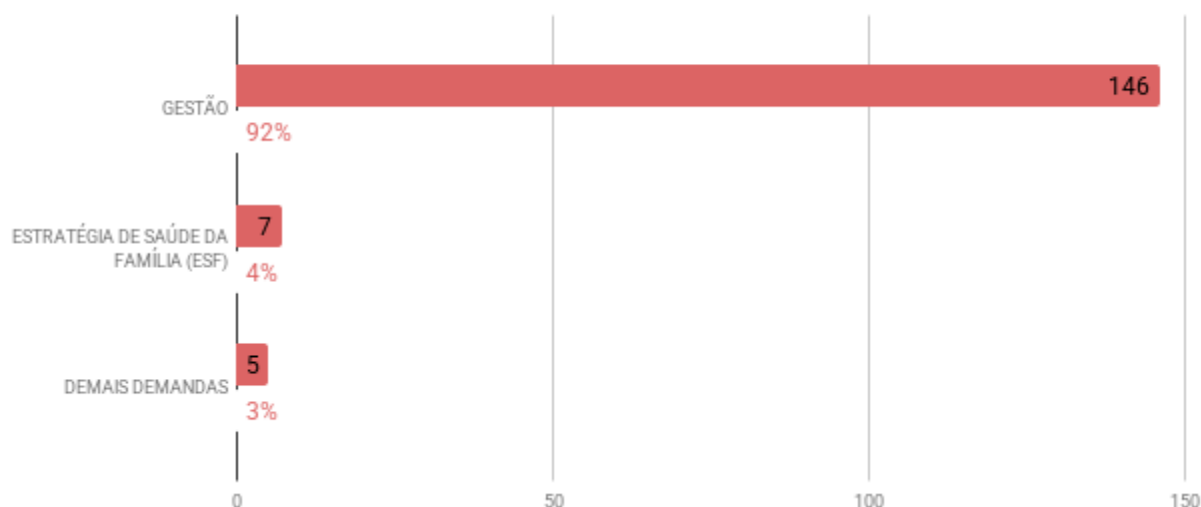
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **158 elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **14% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 92%. A média mensal no trimestre foi 53 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Sob a ótica quantitativa, observa-se manutenção do patamar elevado de manifestações positivas, o que indica reconhecimento da população em relação aos serviços e profissionais da rede local. A predominância do tema “Gestão” reflete o reconhecimento da atuação das equipes de saúde, coordenações de unidades e servidores administrativos, que, por meio de condutas acolhedoras e resolutivas, contribuem para a melhoria da percepção de qualidade do atendimento prestado.

Do ponto de vista qualitativo, os elogios demonstram valorização do atendimento humanizado, da agilidade na prestação dos serviços e da dedicação dos profissionais que atuam nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs), Assistências Médicas Ambulatoriais (AMAs), prontos atendimentos e demais equipamentos da rede. Esse resultado reforça que, apesar dos desafios estruturais e da alta demanda observada na região de Itaquera, há esforços significativos das equipes para garantir acolhimento, empatia e resolutividade, princípios fundamentais do SUS.

A análise evidencia também que a população reconhece o comprometimento das equipes locais, destacando práticas exitosas e posturas profissionais positivas. Essa valorização tem sido potencializada pelo Programa “Gente que Faz o SUS”, iniciativa institucional voltada ao reconhecimento e divulgação de boas práticas de atendimento e de servidores que se destacam no exercício de suas funções.

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 24H JOSE BONIFACIO ITAQUERA	1	1	100%
AMA ESPEC ITAQUERA	141	141	100%
AMA/UBS INTEGRADA AGUIA DE HAIA	38	38	100%
AMA/UBS INTEGRADA CIDADE LIDER I	50	50	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASILIA	52	52	100%
AMA/UBS INTEGRADA JOSE BONIFACIO III - DRA. LUCY MAYUMI UDAKIRI	56	56	100%
AMA/UBS INTEGRADA JOSÉ BONIFÁCIO I	39	39	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARADA XV DE NOVENBRO	27	27	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA VILA CARMOSINA	32	32	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA ITAPEMA	13	13	100%
AMB ESPEC JOSÉ BONIFACIO IV	29	42	69%
CAPS AD III ITAQUERA	2	2	100%
CAPS ADULTO II ITAQUERA	7	7	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE LIDER	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAQUERA	5	5	100%
CENTRO DE EXAMES DA MULHER	4	4	100%
CEO II ITAQUERA	0	1	0%
CER VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	2	2	100%
SAE DST/AIDS CIDADE LIDER II	0	1	0%
UBS GLEBA DO PÊSSEGO - VICENTE FIUZA DA COSTA	18	18	100%
UBS ITAQUERA	24	24	100%
UBS JARDIM COPA	20	20	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM HELIAN	13	13	100%
UBS JARDIM MARILIA	24	24	100%
UBS JARDIM NOSSA SENHORA DO CARMO	42	42	100%
UBS JARDIM SANTA MARIA	20	20	100%
UBS JARDIM SANTA TEREZINHA	15	15	100%
UBS JARDIM SÃO PEDRO - FRANCISCO ANTONIO CESARONI	65	65	100%
UBS JOSE BONIFACIO II	26	26	100%
UBS SANTO ESTEVÃO - CARMOSINA	16	16	100%
UBS VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	10	17	59%
UBS VILA RAMOS - DR. LUIZ AUGUSTO DE CAMPOS	58	58	100%
UBS VILA REGINA	7	21	33%
UBS VILA SANTANA	40	40	100%
UPA III 26 DE AGOSTO	65	65	100%
URSI CONJUNTO AE CARVALHO	17	17	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UVIS ITAQUERA / CIDADE LÍDER	0	7	0%
Total	979	1022	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1022
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 979
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

AMB ESPEC JOSÉ BONIFACIO IV
CEO II ITAQUERA
SAE DST/AIDS CIDADE LIDER II
UBS VILA NOSSA SENHORA APARECIDA
UBS VILA REGINA
UVIS ITAQUERA / CIDADE LÍDER

Motivos: Possuem deficit no RH.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Cobrança e lembretes via e-mail indicando que o prazo está próximo de expirar.

- Principais resultados obtidos:

Grande quantidade de demandas respondidas dentro do prazo superior à 95%

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Manter o processo vigente que demonstra bons resultados.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

11. Plano de ação

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Rodas de gestão com equipes ampliadas	Fortalecer a comunicação entre diferentes áreas da unidade e estimular o protagonismo das equipes na resolução de problemas	Realização de encontros presenciais para discussão de casos, fluxos e boas práticas	Trimestral	Supervisão Técnica e gerências locais	A iniciar ▾
Análise de causas-raiz das manifestações recorrentes	Identificar motivos estruturais ou organizacionais que geram reincidência de queixas	Utilização de metodologia de análise de causa-raiz (Diagrama de Ishikawa, 5 Porquês) e construção de plano de ação	Bimestral	Núcleo Técnico e Supervisão	A iniciar ▾
Capacitação focada em acolhimento e	Qualificar o atendimento ao usuário e reduzir manifestações	Oficinas interativas com estudo de caso e simulações	Trimestral	Supervisão Técnica, OSS e Educadores Permanentes	A iniciar ▾

comunicação resolutiva	relacionadas à postura ou falhas de comunicação				
Painel de acompanhament o de demandas da Ouvidoria	Garantir transparência e permitir monitoramento ativo das respostas e prazos	Consolidação de dados, acompanhament o por indicadores e envio de relatórios sintéticos	Atualização quinzenal	Supervisão Técnica e equipe administrativa	Em andamento ▾
Reuniões temáticas com áreas técnicas específicas (odontologia, farmácia, imunização etc.)	Reforçar diretrizes e alinhar fluxos frente às principais demandas identificadas	Encontros focados em temas recorrentes de Ouvidoria, com definição de encaminhamento s conjuntos	Mensal	Supervisão Técnica e áreas técnicas de referência	Em andamento ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04/2025	Reunião On-line Rede SIGRC	Apresentação da implantação do sistema de ouvidoria.	Ouvidores da STS, CRS e SMS.
25/04/2025	Reunião para Teste	Alinhamento no módulo de atendimento SIGRC	Ouvidores da STS, CRS e SMS.
24/06/2025	Reunião Presencial SIGRC	Alinhamento dos logins	Ouvidores da STS, CRS e SMS.

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Os dados demonstram que a Ouvidoria segue cumprindo seu papel essencial de instrumento de escuta, mediação e qualificação da gestão pública em saúde, atuando como elo entre o usuário e a administração.

A redução discreta no número total de manifestações em comparação ao trimestre anterior indica tendência de estabilização das demandas, o que pode refletir maior resolutividade nas unidades, aprimoramento nos fluxos de atendimento e ampliação do diálogo direto com os usuários. Essa leitura reforça a relevância do trabalho conjunto entre as coordenações das unidades de saúde e a Ouvidoria, voltado ao fortalecimento da escuta e ao encaminhamento ágil das demandas.

Os resultados do trimestre confirmam o papel estratégico da Ouvidoria como ferramenta de gestão participativa e de controle social, permitindo identificar demandas recorrentes, subsidiar o planejamento e aprimorar a tomada de decisão no território. O acompanhamento contínuo dos indicadores, aliado à escuta qualificada e à devolutiva sistemática aos usuários, consolida o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a eficiência e a humanização do SUS.

Por fim, destaca-se o compromisso contínuo da Ouvidoria da STS Itaquera em qualificar o atendimento ao cidadão, valorizar os servidores públicos e promover a participação social.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Diante da análise apresentada, observa-se que as manifestações recebidas refletem, de maneira consistente, o cotidiano dos serviços e os desafios inerentes à gestão de um território extenso e com elevada demanda assistencial. A estabilidade dos indicadores e o perfil das reclamações apontam para a necessidade de manter estratégias de monitoramento contínuo, articulação com as gerências e fortalecimento dos processos de trabalho.

As ações de intervenção desenvolvidas pela Supervisão Técnica de Saúde, associadas às iniciativas de educação permanente e acompanhamento das unidades, configuram instrumentos essenciais para a qualificação da resposta às demandas dos usuários e para o aprimoramento da gestão.

Reforça-se, assim, o compromisso permanente com a transparência, a escuta qualificada e a melhoria contínua dos serviços prestados à população do território de Itaquera.

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.



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>

