

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde - Itaquera
Endereço: Rua Américo Salvador Novelli nº 154 - 1º andar
Itaquera - 08210-090 - São Paulo - SP.

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 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 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 56 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

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

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

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

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

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios	21
9. Análise de Prazo de Resposta	23
10. Plano de ação	27
11. Participação da Ouvidoria em eventos	30
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	31
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	31
14. Glossário	33
15. Siglário	34
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	36
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	37

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,

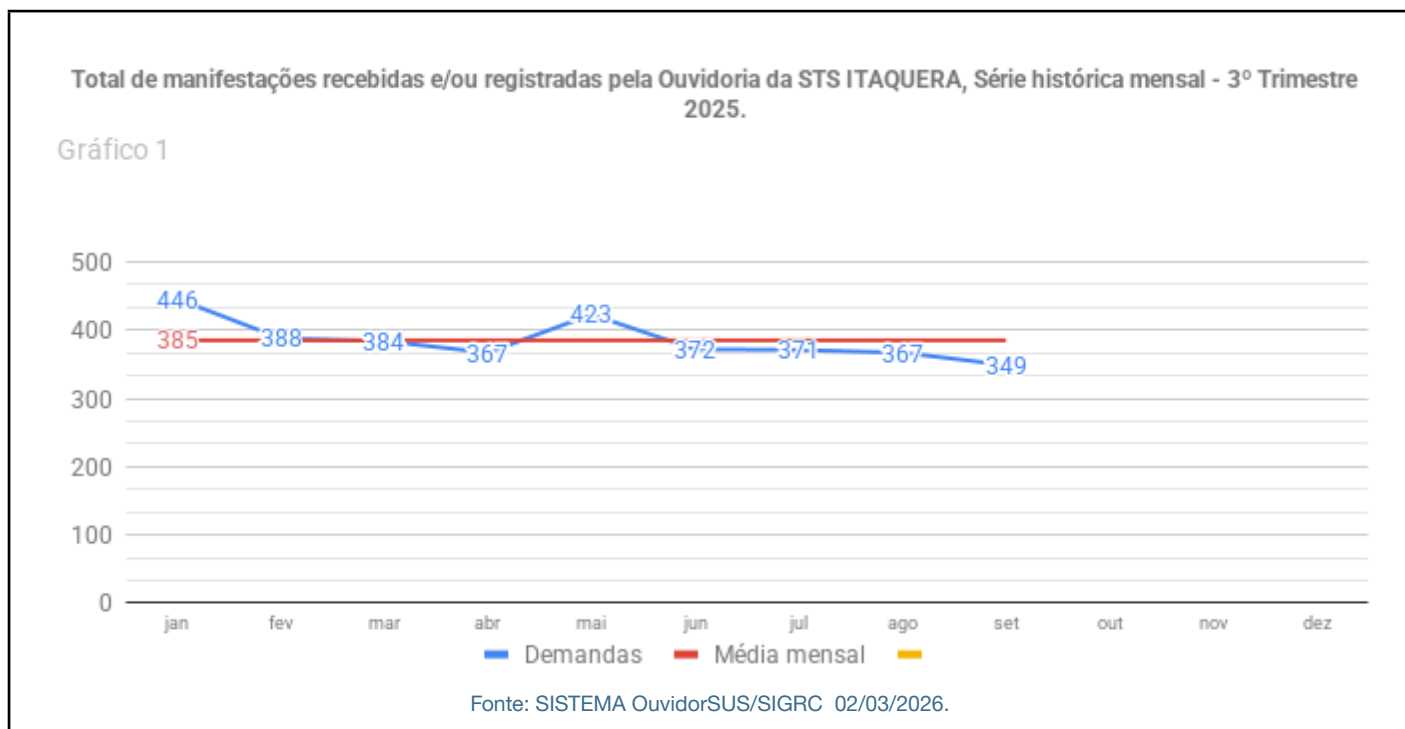
aliada à atuação da OSS Santa Marcelina, tem permitido a ampliação da oferta de serviços e fortalecimento da atenção à saúde no território.

2. Panorama Geral do período

No 3º trimestre de 2025, a rede de serviços de saúde do território de Itaquera manteve elevado volume de atendimentos e acompanhamento contínuo das demandas assistenciais da população. As manifestações registradas pela Ouvidoria refletiram, principalmente, questões relacionadas ao acesso a consultas e especialidades médicas, características compatíveis com a alta demanda observada na região.

O período apresentou redução no número total de manifestações em comparação ao trimestre anterior, sugerindo maior estabilidade dos serviços e fortalecimento das ações de acolhimento e resolução das demandas pelas unidades de saúde. Destaca-se ainda a manutenção de um número expressivo de elogios, evidenciando o reconhecimento da população ao trabalho desenvolvido pelas equipes e o compromisso dos serviços com a qualidade e humanização do atendimento.

3. Número de manifestações – Série histórica



O presente gráfico apresenta a evolução do número de manifestações registradas pela Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Itaquera (STS/IQ) ao longo dos nove primeiros meses de 2025, permitindo a comparação entre o 2º trimestre (abril a junho) e o 3º trimestre (julho a setembro).

No 2º trimestre de 2025, foram registradas 1.162 manifestações, distribuídas entre abril (367), maio (424) e junho (371). Já no 3º trimestre de 2025, foram contabilizadas 1.087 manifestações, sendo 371 em julho, 367 em agosto e 349 em setembro. Observa-se, portanto, uma redução de 75 manifestações, correspondendo a uma queda de aproximadamente 6,5% em relação ao trimestre anterior.

Sob a perspectiva quantitativa, os dados demonstram um comportamento de relativa estabilidade ao longo do período analisado, sem oscilações abruptas que indiquem eventos excepcionais ou situações críticas de grande impacto sobre a rede de serviços. A redução observada no terceiro trimestre ocorreu de forma gradual, especialmente em setembro, sugerindo uma tendência de diminuição da demanda direcionada à Ouvidoria.

Do ponto de vista qualitativo, a redução no número de manifestações pode estar associada a diversos fatores, entre eles o aprimoramento dos processos de trabalho nas Unidades de saúde, maior

resolutividade das demandas diretamente nos serviços e fortalecimento dos mecanismos de acolhimento e orientação aos usuários. Quando as questões apresentadas pela população são solucionadas na própria unidade, há uma tendência natural de redução da necessidade de acionamento da Ouvidoria como instância intermediadora.

A análise também deve considerar as características do território de Itaquera, região que concentra elevada densidade populacional e intensa utilização dos serviços públicos de saúde. Nesse contexto, a manutenção do volume de manifestações em patamares próximos aos observados no trimestre anterior demonstra que a Ouvidoria permanece reconhecida pela população como canal legítimo de participação social e acesso à gestão, ao mesmo tempo em que não se observa crescimento expressivo de demandas que pudesse indicar agravamento da percepção dos usuários em relação aos serviços ofertados.

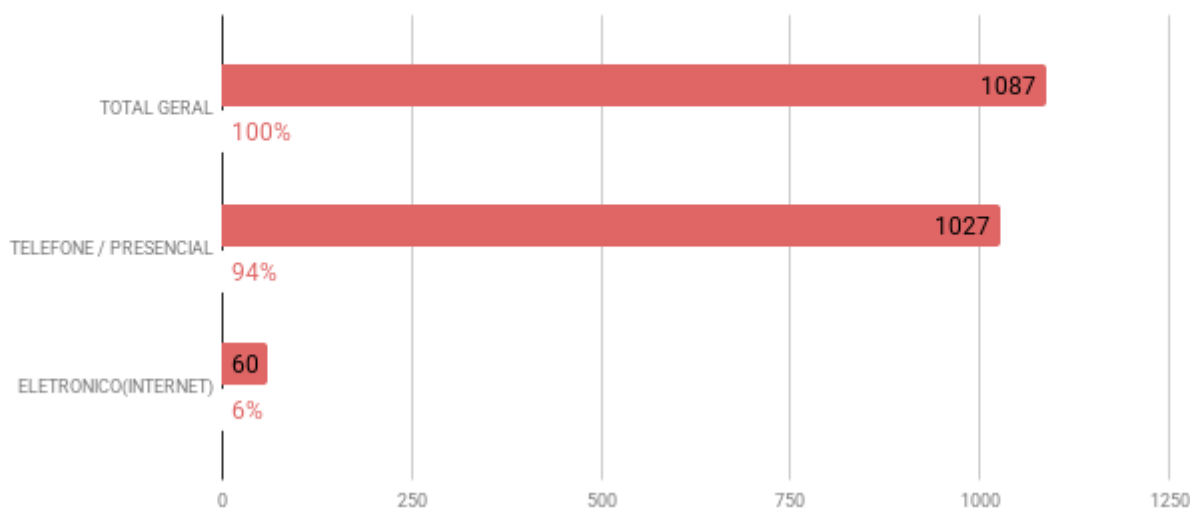
Outro aspecto relevante é que a diminuição do quantitativo de manifestações não deve ser interpretada isoladamente como sinônimo de redução de problemas ou aumento automático da satisfação dos usuários. A análise deve estar associada ao conteúdo das manifestações, à sua classificação e aos assuntos mais recorrentes. Entretanto, quando observada em conjunto com as ações desenvolvidas pelas unidades de saúde para qualificação do atendimento e fortalecimento da escuta dos usuários, a redução verificada no período pode ser considerada um indicativo favorável de maior capacidade de resposta da rede assistencial.

De forma geral, o comportamento da série histórica no terceiro trimestre de 2025 evidencia um cenário de estabilidade e relativa consolidação dos processos de gestão e atendimento no território, reforçando a importância do monitoramento contínuo das manifestações como ferramenta estratégica para identificação de oportunidades de melhoria, qualificação dos serviços e fortalecimento da participação social no âmbito do SUS.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS ITAQUERA, classificadas por meio de atendimento - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 2



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

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Itaquera (STS/IQ) registrou 1.087 manifestações, distribuídas entre diferentes meios de atendimento. Observa-se a manutenção da predominância dos canais telefônico e presencial, responsáveis por 94% dos registros, seguidos pelo atendimento eletrônico (internet), com 6%.

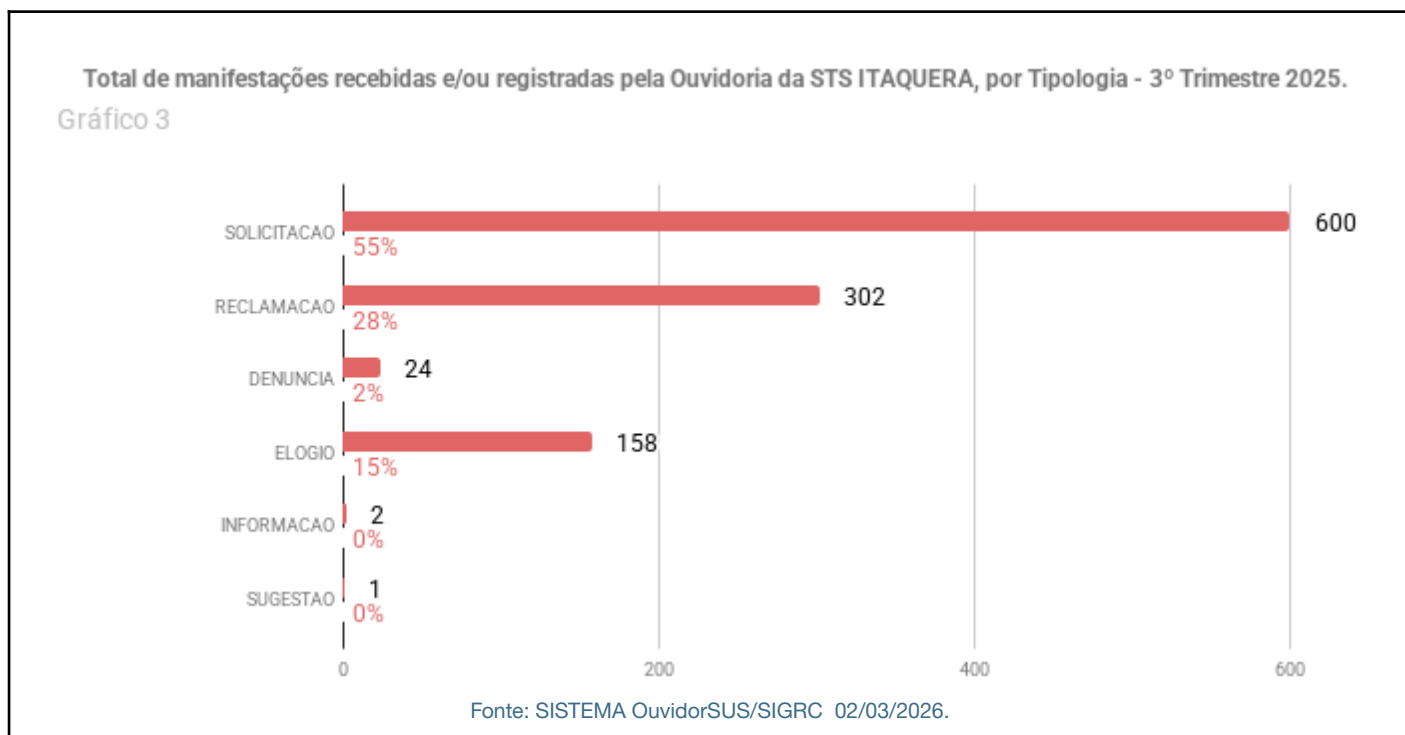
Sob a perspectiva quantitativa, a manutenção do telefone como principal meio de acesso demonstra que este continua sendo o canal mais acessível e resolutivo para a população do território. Tal cenário é compatível com as características da região de Itaquera, que apresenta elevada densidade populacional e significativa diversidade de perfis socioeconômicos. Para muitos usuários, especialmente idosos e pessoas com menor familiaridade com ferramentas digitais, o contato telefônico representa uma forma mais simples, rápida e segura de registrar suas demandas.

Do ponto de vista qualitativo, a ampliação da utilização de outros canais sugere avanços no processo de democratização do acesso à Ouvidoria. O crescimento da participação dos formulários eletrônicos (internet) demonstra que parte da população tem buscado alternativas digitais e integradas para encaminhamento de manifestações, acompanhando o movimento de modernização dos

serviços públicos e ampliação do acesso às tecnologias de informação.

De forma geral, os dados do período demonstram que a Ouvidoria da STS Itaquera mantém uma estrutura de atendimento capaz de atender diferentes perfis de usuários, assegurando múltiplas portas de entrada para o exercício da participação social. A predominância do telefone, associada ao crescimento relativo dos canais digitais e integrados, indica um processo gradual de diversificação dos meios de acesso, contribuindo para ampliar a capilaridade da Ouvidoria e fortalecer seu papel como instrumento de escuta qualificada e aproximação entre a população e a gestão do SUS.

5. Classificação das manifestações



No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Itaquera (STS/IQ) registrou 1.087 manifestações, classificadas predominantemente como Solicitações (55%), seguidas por Reclamações (28%), Elogios (15%), Denúncias (2%), além de registros pontuais de Informação e Sugestão.

Em comparação ao 2º trimestre de 2025, observa-se a manutenção do perfil predominante de utilização da Ouvidoria, com destaque para as solicitações, que passaram de 52,3% para 55% do total das manifestações. As reclamações apresentaram redução proporcional, passando de 31,1% para 28%, enquanto os elogios registraram crescimento discreto, passando de 13,6% para 15%. As denúncias permaneceram em percentual reduzido, demonstrando estabilidade desse tipo de demanda.

Sob a perspectiva quantitativa, o predomínio das solicitações evidencia que a população continua utilizando a Ouvidoria como importante canal de apoio para acesso aos Serviços de Saúde, acompanhamento de demandas assistenciais e obtenção de encaminhamentos relacionados à rede municipal. Esse comportamento demonstra que a Ouvidoria desempenha papel que vai além da recepção de queixas, consolidando-se como instrumento de mediação entre os usuários e os serviços de saúde.

Do ponto de vista qualitativo, o aumento proporcional das solicitações, aliado à redução das reclamações, pode indicar avanços na capacidade de resposta da rede local e maior resolutividade das unidades de saúde. Em territórios com elevada densidade populacional e intensa utilização dos serviços públicos, como Itaquera, é esperado que os cidadãos recorram à Ouvidoria para buscar apoio na resolução de questões relacionadas ao acesso assistencial. Entretanto, a diminuição da participação das reclamações sugere que parte das demandas pode estar sendo solucionada diretamente nos serviços, reduzindo a necessidade de manifestações de caráter contestatório.

A manutenção de um percentual expressivo de elogios também merece destaque, uma vez que demonstra reconhecimento dos usuários em relação ao trabalho desenvolvido pelas equipes de saúde e aos esforços institucionais voltados à qualificação do atendimento. As denúncias, embora representem parcela reduzida das manifestações, continuam sendo relevantes sob a ótica da gestão, por envolverem situações que podem demandar apuração específica e adoção de medidas corretivas. O baixo percentual desse tipo de manifestação sugere que não foram identificados, no período, eventos de maior gravidade capazes de impactar significativamente a percepção dos usuários quanto à integridade e à regularidade dos serviços prestados.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 600 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 55% do total.

Conforme o gráfico 4, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (62%).

Conforme o gráfico 6, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (81%).

O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 14% são relativos a Ginecologia e Obstetrícia e 12% a Neurologia.

O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 69% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 12% a cirurgia.

No 3º trimestre de 2025, foram registradas 600 solicitações, correspondendo a 55% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Itaquera. A predominância dessa tipologia demonstra que a população continua utilizando a Ouvidoria principalmente como canal de apoio para acesso aos serviços de saúde e acompanhamento de demandas assistenciais.

Conforme demonstrado no Gráfico 4, as solicitações registradas no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (62%), evidenciando que a principal necessidade apresentada pelos usuários está relacionada ao acesso à atenção especializada. Esse resultado reflete a elevada demanda existente no território de Itaquera, especialmente em razão do grande contingente populacional dependente do SUS e da necessidade de encaminhamentos para especialidades médicas.

O Gráfico 5 detalha os sub assuntos mais recorrentes dentro da categoria Consulta, destacando Ginecologia e Obstetrícia (14%) e Neurologia (12%). Esses dados indicam maior procura por especialidades que tradicionalmente apresentam elevada demanda na rede pública, seja em função do acompanhamento da saúde da mulher, seja pela necessidade de avaliação e tratamento de condições neurológicas.

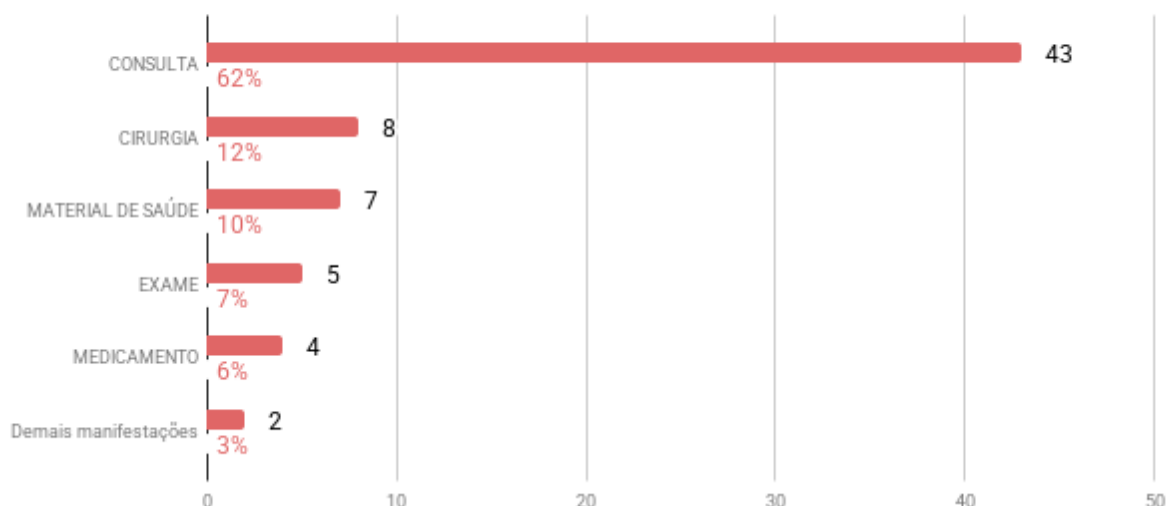
Sob a perspectiva qualitativa, os resultados demonstram que as manifestações estão diretamente relacionadas à expectativa dos

usuários quanto ao acesso oportuno aos serviços especializados. Mais do que simples solicitações, esses registros funcionam como importantes indicadores das necessidades assistenciais da população, permitindo à gestão identificar áreas que demandam maior atenção no planejamento da oferta de consultas e no acompanhamento dos fluxos regulatórios.

De forma geral, os dados reforçam o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e apoio à gestão, contribuindo para identificar demandas recorrentes e subsidiar ações voltadas à ampliação do acesso e à melhoria da assistência prestada no território.

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

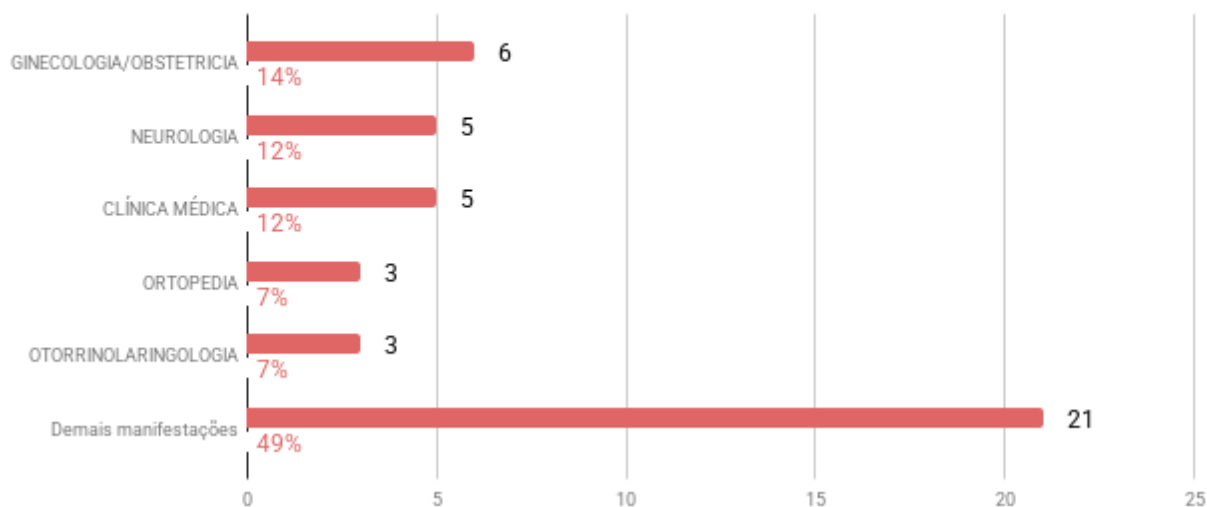
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

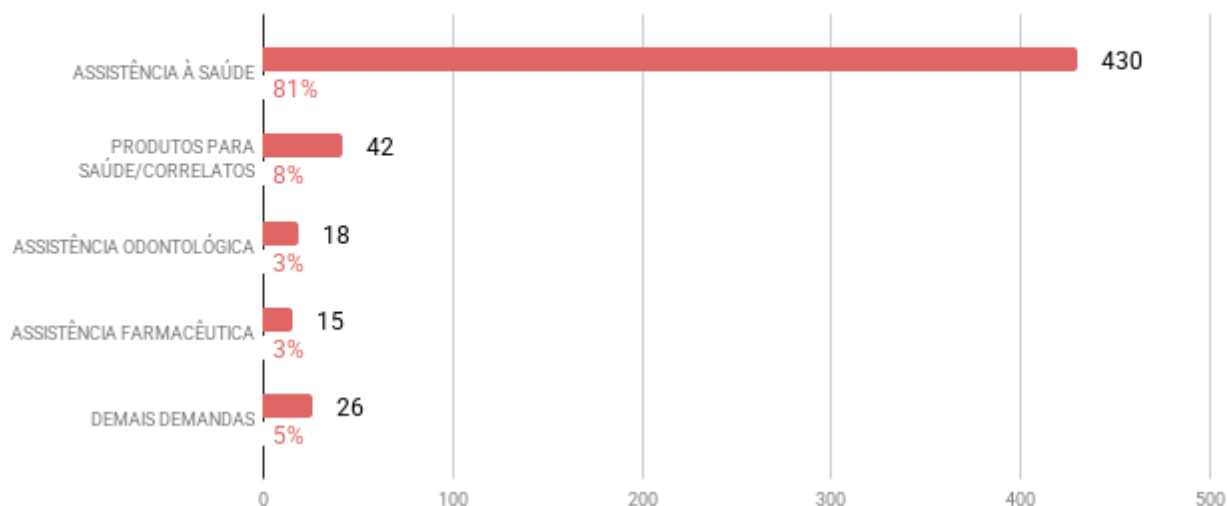
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

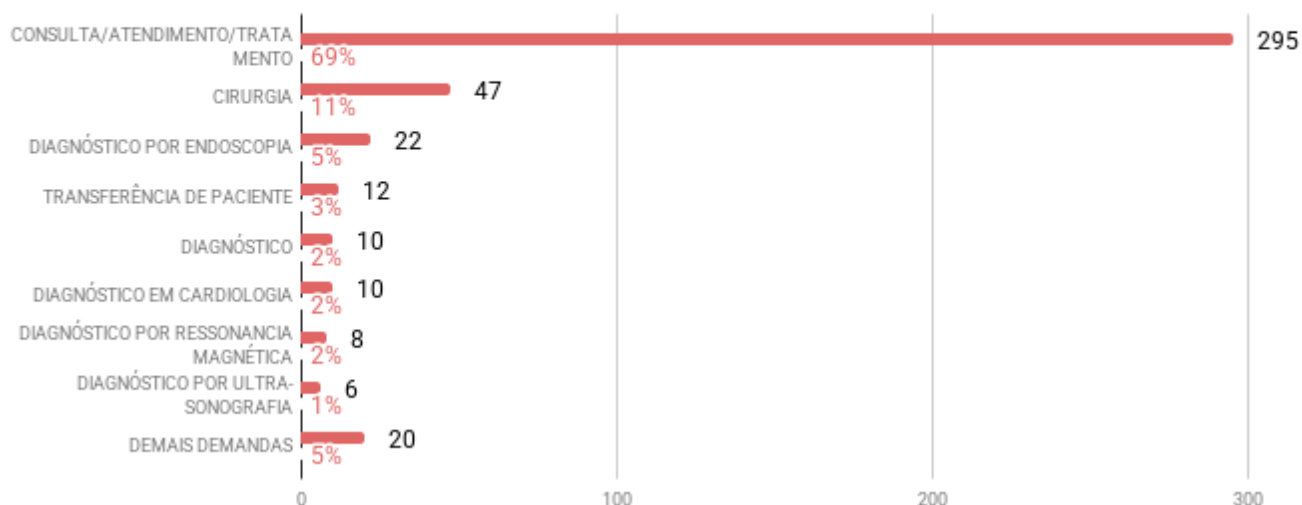
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 302 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

Conforme o gráfico 8, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto atendimento-profissional (34%).

Conforme o gráfico 10, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (84%).

O gráfico 9 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a falta de humanização no atendimento e 20% a má conduta.

O gráfico 11 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a estabelecimento de saúde e 35% a recursos humanos.

No 3º trimestre de 2025, foram registradas 302 reclamações, correspondendo a 28% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Itaquera. Em comparação ao trimestre anterior, observa-se redução proporcional dessa tipologia, sugerindo maior

resolutividade de parte das demandas diretamente nos serviços de saúde.

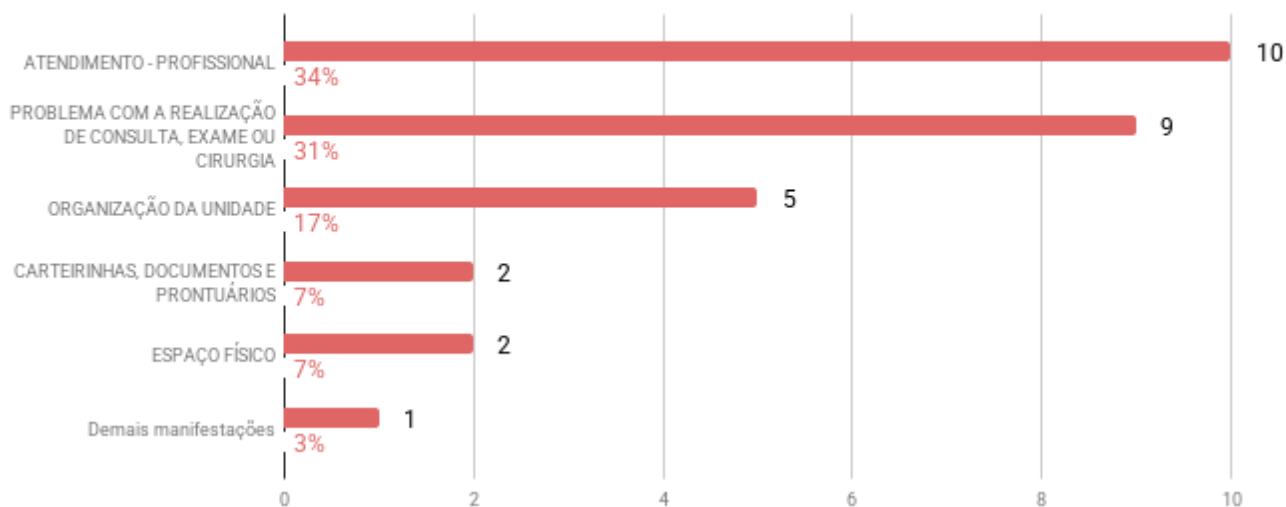
Conforme demonstrado no Gráfico 8, as reclamações registradas no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (34%). O detalhamento apresentado no Gráfico 9 evidencia que os principais assuntos são falta de humanização no atendimento (60%) e má conduta (20%). Esses resultados demonstram que parcela significativa da insatisfação dos usuários está relacionada à forma como ocorre a interação entre profissionais e cidadãos, reforçando a importância do acolhimento, da comunicação adequada e do atendimento humanizado como elementos fundamentais para a qualidade da assistência.

No Sistema OuvidorSUS, o Gráfico 10 indica predominância do assunto Gestão (84%) entre as reclamações. Já o Gráfico 11 demonstra que os subassuntos mais frequentes são Estabelecimento de Saúde (60%) e Recursos Humanos (35%). Esses dados sugerem que as manifestações estão relacionadas principalmente à organização dos serviços, condições de funcionamento das unidades e questões que impactam diretamente a experiência do usuário durante o atendimento.

De forma geral, os resultados refletem desafios característicos de um território com elevada demanda pelos serviços públicos de saúde, como é o caso de Itaquera. As reclamações apontam oportunidades de melhoria tanto nos processos de trabalho quanto nas relações interpessoais estabelecidas durante o atendimento, fornecendo subsídios importantes para ações de qualificação das equipes, fortalecimento da humanização e aprimoramento da gestão dos serviços.

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

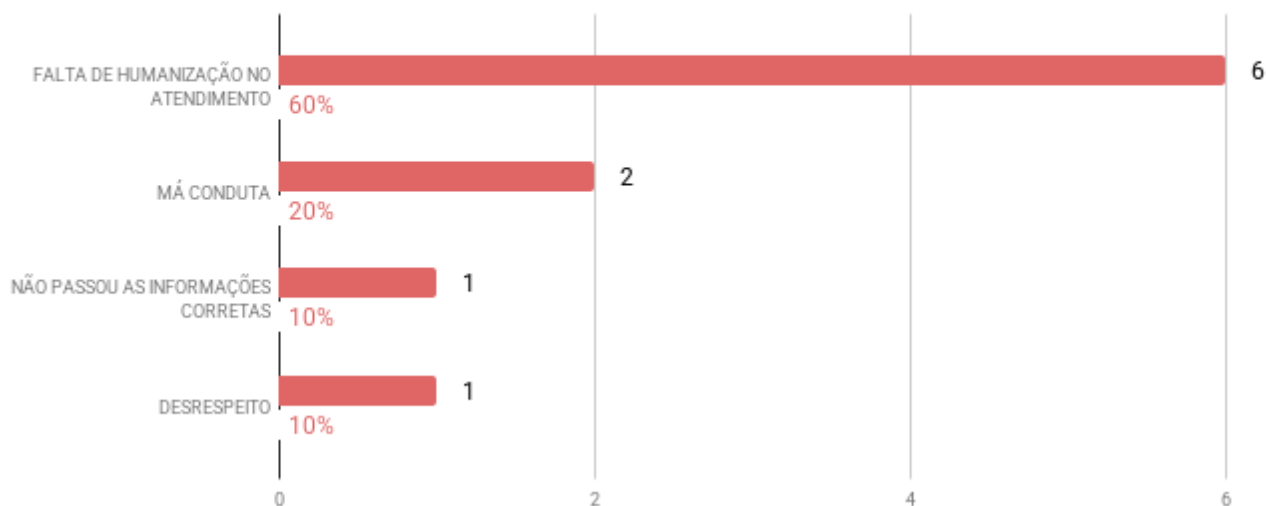
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

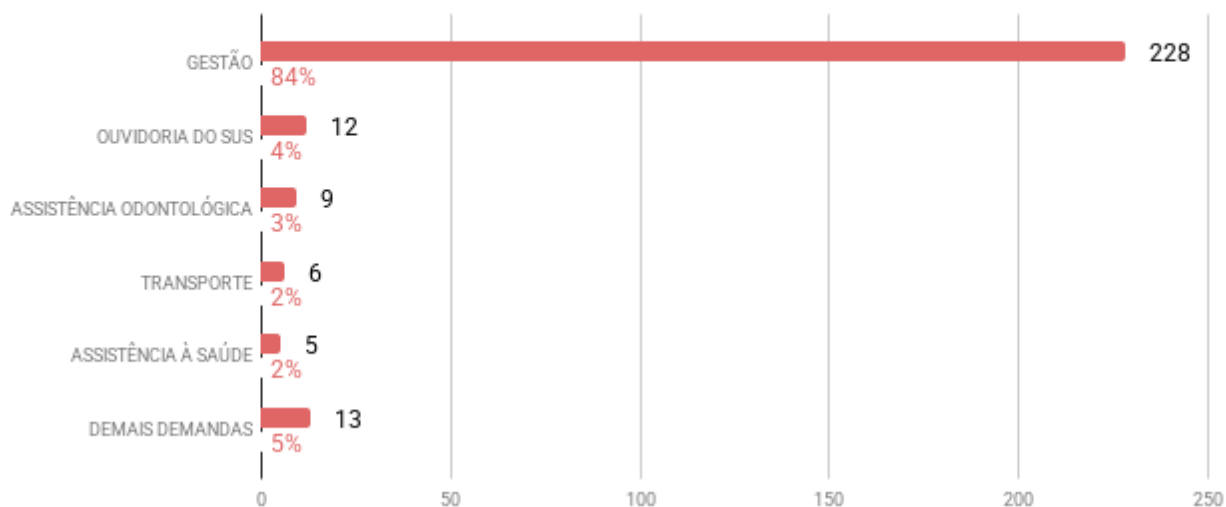
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

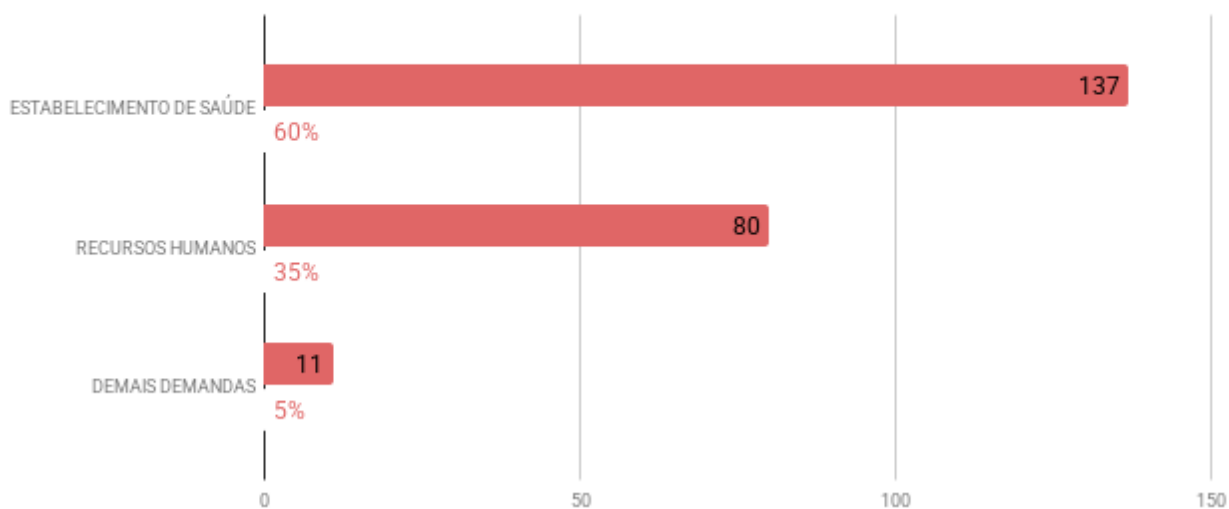
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

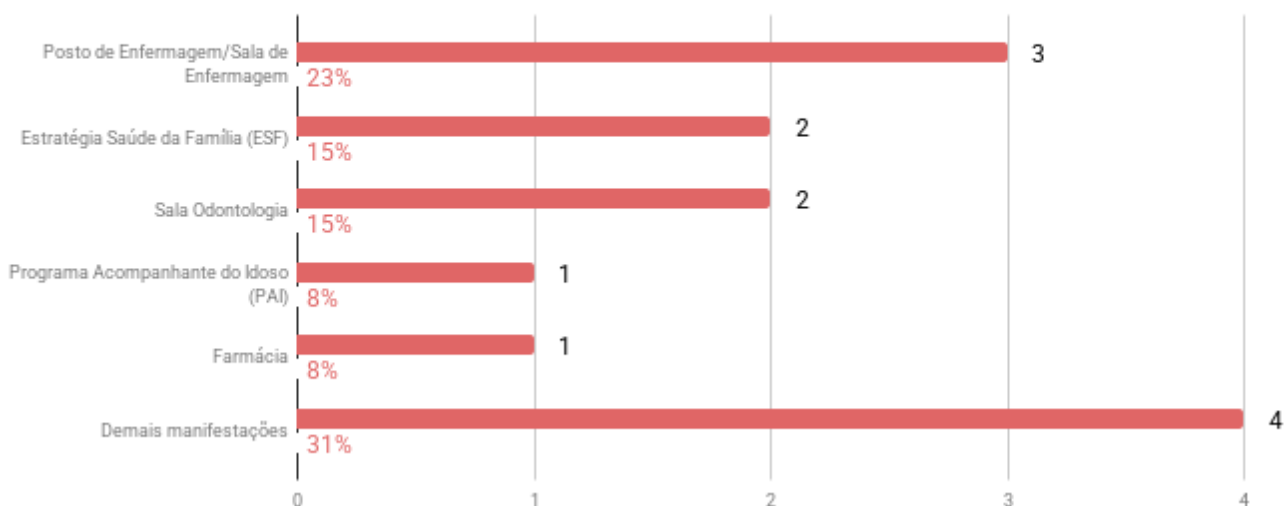
Foram registrados 158 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **15% do total**. A média mensal no trimestre foi 53 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Posto de Enfermagem/Sala de Enfermagem, que representa 23%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 86%.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, assunto ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE SUS, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS ITAQUERA - 3º Trimestre 2025.

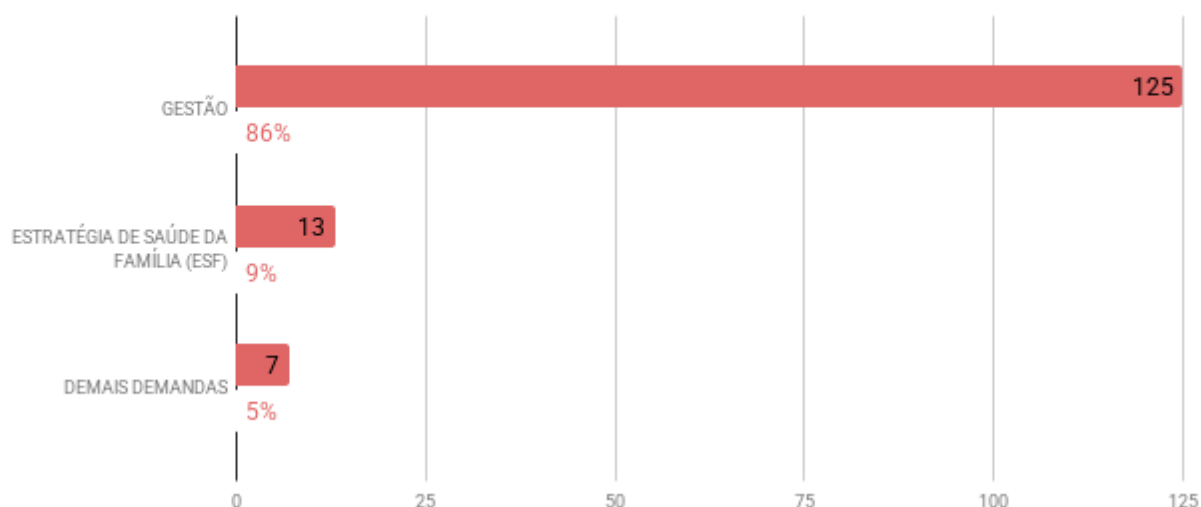
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

No 3º trimestre de 2025, foram registrados 158 elogios, correspondendo a 15% do total das manifestações, com média mensal de 53 elogios. Esse resultado demonstra o reconhecimento dos usuários pelos serviços prestados e pelo trabalho desenvolvido pelas equipes da rede de saúde.

No Sistema SIGRC, o assunto mais recorrente foi Posto de Enfermagem/Sala de Enfermagem (23%), evidenciando a importância da atuação das equipes de enfermagem no acolhimento e na assistência aos usuários. Já no Sistema OuvidorSUS, o assunto predominante foi Gestão (86%), indicando percepção positiva em relação à organização e ao funcionamento dos serviços.

Os elogios representam um importante indicador de satisfação dos usuários e contribuem para identificar práticas que devem ser fortalecidas. Essas manifestações são compartilhadas com as unidades e profissionais citados, promovendo valorização, reconhecimento e incentivo às boas práticas, fortalecendo a humanização e a qualidade do atendimento prestado à população.

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	124	124	100%
AMA/UBS INTEGRADA AGUIA DE HAIA	37	37	100%
AMA/UBS INTEGRADA CIDADE LIDER I	43	43	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASILIA	43	43	100%
AMA/UBS INTEGRADA JOSE BONIFACIO III - DRA. LUCY MAYUMI UDAKIRI	47	47	100%
AMA/UBS INTEGRADA JOSÉ BONIFÁCIO I	35	35	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARADA XV DE NOVENBRO	30	30	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CARMOSINA	30	30	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA ITAPEMA	11	11	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMB ESPEC JOSÉ BONIFACIO IV	24	24	100%
CAPS AD III ITAQUERA	1	1	100%
CAPS ADULTO II ITAQUERA	5	5	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAQUERA	2	2	100%
CENTRO DE EXAMES DA MULHER	6	6	100%
CEO II ITAQUERA	0	1	0%
SAE DST/AIDS CIDADE LIDER II	0	6	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAQUERA	21	21	100%
UBS GLEBA DO PÊSSEGO - VICENTE FIUZA DA COSTA	15	15	100%
UBS ITAQUERA	16	20	80%
UBS JARDIM COPA	24	25	96%
UBS JARDIM HELIAN	8	8	100%
UBS JARDIM MARILIA	37	37	100%
UBS JARDIM NOSSA SENHORA DO CARMO	34	34	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM SANTA MARIA	14	14	100%
UBS JARDIM SANTA TEREZINHA	12	12	100%
UBS JARDIM SÃO PEDRO - FRANCISCO ANTONIO CESARONI	43	43	100%
UBS JOSE BONIFACIO II	24	24	100%
UBS SANTO ESTEVÃO - CARMOSINA	19	19	100%
UBS VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	10	30	33%
UBS VILA RAMOS - DR. LUIZ AUGUSTO DE CAMPOS	31	31	100%
UBS VILA REGINA	4	23	17%
UBS VILA SANTANA	39	39	100%
UPA III 26 DE AGOSTO	58	58	100%
URSI CONJUNTO AE CARVALHO	10	10	100%
UVIS ITAQUERA / CIDADE LÍDER	0	4	0%
Total	857	912	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 912
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 857
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. O principal motivo nos atrasos de resposta está relacionado ao quadro reduzido de profissionais nas Unidades da Administração Direta.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: A estratégia adotada para melhoria dos processos tem sido a discussão, em diferentes esferas, sobre a importância da agilidade e da qualidade das respostas. No caso das Unidades da Administração Direta, o planejamento da SMS é de inclusão dessas Unidades no Contrato de Gestão. Atualmente foram apresentados dois planos de trabalho para inclusão das Unidades Vila Regina e Itaquera, ainda em processo de avaliação de viabilidade orçamentária.
- Principais resultados obtidos: Alinhamento entre as equipes, ocasionando em melhoria dos indicadores. Entre as Unidades sob Contrato de Gestão, nenhuma ficou abaixo da meta.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Continuidade nos processos de monitoramento de prazos e de discussão nas reuniões periódicas.

10. 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
Fortalecer o acolhimento e a humanização no atendimento aos usuários	As reclamações relacionadas à falta de humanização e atendimento profissional continuam entre os principais motivos de insatisfação dos usuários.	Realizar orientações periódicas às equipes, promover ações de educação permanente e discutir casos recorrentes em reuniões gerenciais.	4º trimestre de 2025	Supervisão Técnica de Saúde, Gestores das Unidades e Equipes Multiprofissionais	A iniciar ▾
Monitorar demandas relacionadas ao acesso a consultas especializadas	Parte das manifestações decorre de dúvidas sobre acesso aos serviços. As solicitações demonstram elevada procura por consultas, especialmente	Acompanhar os principais gargalos identificados pela Ouvidoria e discutir os resultados junto às áreas técnicas e regulação.	Monitoramento contínuo	STS Itaquera, Regulação e Gestores das Unidades. Temática tem sido abordada nas reuniões de gerentes, sendo a última em 29/06/2026.	Em andame... ▾

	em Ginecologia/Obstetrícia e Neurologia. e acompanhamento de solicitações.				
Valorizar e divulgar boas práticas identificadas por meio dos elogios	Os elogios representam importante indicador de satisfação e reconhecimento do trabalho das equipes.	Compartilhar os elogios recebidos com os profissionais.	Ação contínua	Ouvidoria Itaquera STS e Gestores das Unidades	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/09/2025	Reunião de Ouvidores	Transição de sistemas	Rede de Ouvidorias SUS

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações registradas pela Ouvidoria da STS Itaquera no 3º trimestre de 2025 demonstra a manutenção da Ouvidoria como importante instrumento de participação social e apoio à gestão do SUS. O período apresentou redução no número total de manifestações em comparação ao trimestre anterior, sugerindo maior estabilidade dos serviços e fortalecimento das ações de resolução das demandas junto às unidades de saúde.

Observou-se a predominância de solicitações relacionadas ao acesso à assistência especializada, especialmente consultas e tratamentos, evidenciando que o acesso aos serviços continua sendo a principal necessidade apresentada pelos usuários. As reclamações concentraram-se em questões relacionadas ao atendimento profissional, humanização e aspectos de gestão dos serviços, apontando oportunidades de aprimoramento dos processos de trabalho e das relações interpessoais no atendimento ao cidadão.

Por outro lado, o percentual de elogios permaneceu expressivo, demonstrando o reconhecimento da população ao trabalho desenvolvido pelas equipes de saúde. As manifestações positivas são compartilhadas com as unidades, contribuindo para a valorização profissional e o fortalecimento das boas práticas assistenciais.

Os dados analisados reforçam a importância do monitoramento contínuo das manifestações como ferramenta estratégica para identificação de necessidades da população, qualificação dos serviços e aprimoramento da gestão. A Ouvidoria seguirá atuando de forma integrada com as unidades de saúde e áreas técnicas, fortalecendo a escuta qualificada, a transparência e a melhoria contínua da assistência prestada à população do território de Itaquera.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações registradas no 3º trimestre de 2025 evidencia a importância da Ouvidoria como instrumento estratégico para o fortalecimento da gestão participativa e para o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde ofertados à população do território de Itaquera. Os dados apresentados permitem identificar tanto os avanços alcançados quanto os desafios que permanecem relacionados ao acesso, à organização dos serviços e à qualidade da assistência prestada.

Observa-se que as solicitações continuam concentradas em demandas assistenciais, especialmente relacionadas ao acesso a consultas, tratamentos e especialidades médicas, refletindo a elevada procura pelos serviços de saúde em um território de grande densidade populacional. As reclamações, por sua vez, apontam oportunidades de aprimoramento nos processos de acolhimento, humanização e organização dos serviços, aspectos que permanecem como prioridade para a gestão local.

Destaca-se, ainda, a expressiva quantidade de elogios recebidos no período, demonstrando o reconhecimento da população ao empenho e comprometimento das equipes de saúde. Esses resultados reforçam a importância de valorizar os profissionais e disseminar as boas práticas identificadas, fortalecendo a cultura de qualidade e humanização no atendimento.

A gestão da STS Itaquera utiliza as informações provenientes da Ouvidoria como importante ferramenta para subsidiar o planejamento das ações, apoiar a tomada de decisão e promover melhorias contínuas nos serviços de saúde. O monitoramento sistemático das manifestações permite identificar necessidades da população, corrigir fragilidades e fortalecer ações que contribuam para uma assistência cada vez mais qualificada, resolutiva e humanizada.

Permanecemos comprometidos com a ampliação dos canais de diálogo com os usuários, com o fortalecimento da participação social e com a busca permanente pela melhoria da qualidade dos serviços ofertados à população, em consonância com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde.

Patricia Mendes de Almeida Franco
Supervisora Técnica de Saúde de Itaquera

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>

