

4º 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 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 - 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

Juliana Mendes de Melo Vidal

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 Trimestre e Retrospectiva 2025	8
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios	17
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	26
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	27
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
14. Glossário	29
15. Siglário	30
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	32
17. 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

Panorama Geral do Trimestre

O trimestre foi marcado por mudanças operacionais importantes no funcionamento da Ouvidoria, especialmente em decorrência da transição do sistema de gestão das ouvidorias, iniciada em meados de setembro. A implantação do novo sistema exigiu adaptação da equipe aos novos fluxos e procedimentos para registro e acompanhamento das manifestações.

Entre as alterações, destaca-se a necessidade de vinculação do CPF do munícipe à abertura da demanda, condicionada à existência de cadastro no [Gov.br](https://gov.br). Apesar das mudanças e dificuldades operacionais, a Ouvidoria manteve o acompanhamento das demandas e a articulação com as unidades de saúde, buscando assegurar o encaminhamento, a análise e o retorno das manifestações aos usuários.

Retrospectiva 2025

O ano de 2025 foi marcado por mudanças e desafios que repercutiram tanto na dinâmica dos serviços de saúde do território quanto no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Itaquera. Ao longo do ano, a Ouvidoria manteve atuação voltada à escuta qualificada dos usuários, acompanhamento das manifestações e interlocução com as unidades e áreas técnicas, utilizando os registros como subsídio para identificação de necessidades e oportunidades de melhoria na rede.

No primeiro trimestre, observou-se retomada da procura pelos serviços após o período de dezembro, com volume elevado de manifestações, especialmente relacionadas ao acesso à assistência. No segundo trimestre, fatores sazonais, como o aumento das doenças respiratórias no período outono-inverno, repercutiram na demanda assistencial e contribuíram para manifestações relacionadas a consultas, exames, agendamentos e tempo de espera.

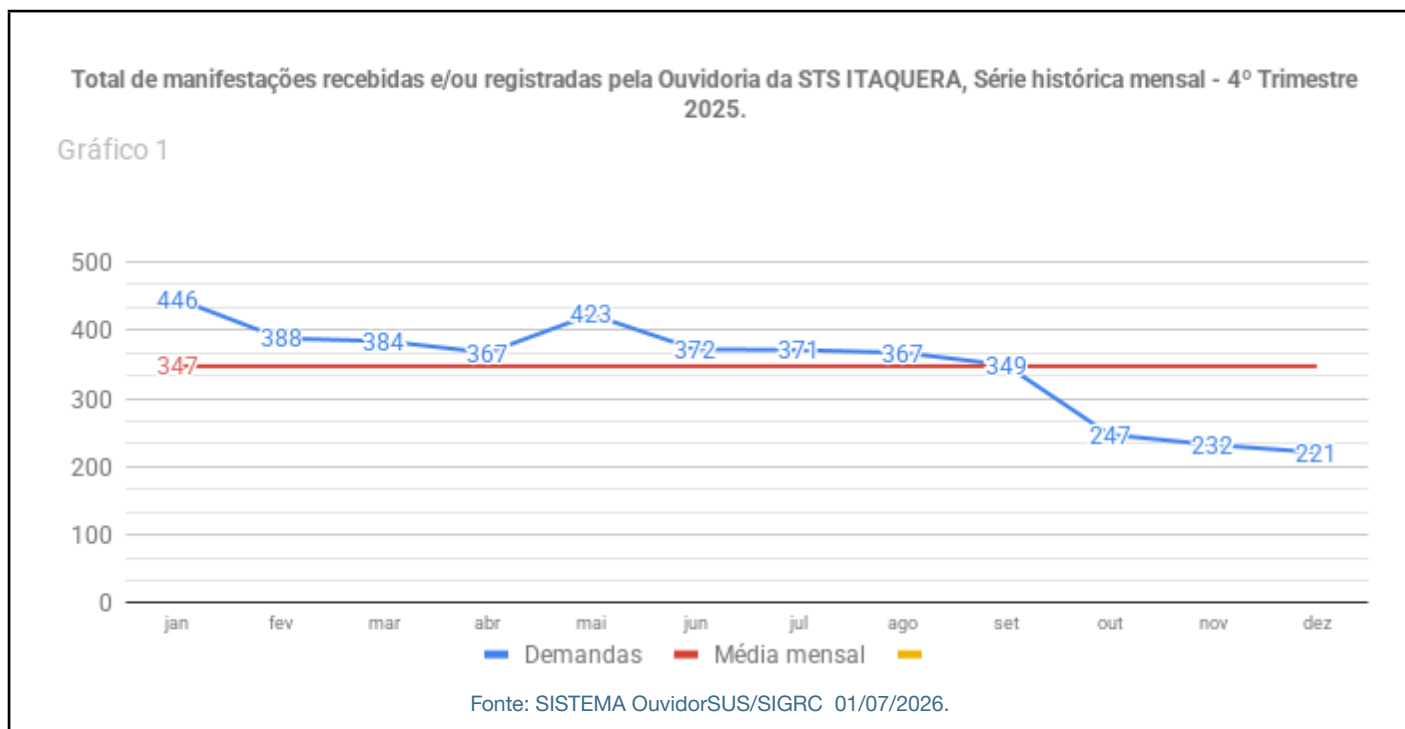
Ao longo do ano, permanecem como questões relevantes para os usuários o acesso aos serviços de saúde, consultas, tratamentos e procedimentos, além de aspectos relacionados ao atendimento profissional, gestão das unidades e relações interpessoais. Paralelamente, os elogios registrados demonstraram reconhecimento de práticas e profissionais, sendo compartilhados com as equipes como forma de valorização e estímulo à continuidade das boas práticas.

No âmbito da própria Ouvidoria, um dos principais acontecimentos do segundo semestre foi a transição do sistema de gestão das Ouvidorias, iniciada em meados de setembro. A mudança exigiu adaptação aos novos procedimentos de registro e trouxe desafios operacionais. Entre as novas exigências, destaca-se a necessidade de vinculação do CPF do munícipe à manifestação, condicionada à existência de cadastro no Gov.br. Também foram relatadas dificuldades e demora no atendimento pelo canal 156 para o registro das demandas, aspectos que podem ter constituído barreiras de acesso à Ouvidoria e contribuído para a redução dos registros observada no último trimestre.

Apesar dos desafios, a equipe manteve o acompanhamento das manifestações e a interlocução com as unidades, buscando assegurar o tratamento das demandas e o retorno aos usuários. A participação em espaços de integração da Rede de Ouvidorias também contribuiu para o alinhamento das práticas, destacando-se, no período de transição, a reunião de ouvidores realizada em setembro para tratar da mudança de sistemas.

De modo geral, a retrospectiva de 2025 demonstra que a Ouvidoria permaneceu como importante instrumento de participação social e apoio à gestão, permitindo identificar tanto dificuldades relacionadas ao acesso e à qualidade do atendimento quanto experiências positivas vivenciadas pelos usuários. Os dados produzidos ao longo do ano reforçam a importância da manutenção do monitoramento das manifestações, da articulação com as unidades e da utilização das informações da Ouvidoria para subsidiar ações de qualificação dos serviços e aprimoramento da assistência no território.

3. Número de manifestações – Série histórica



A série histórica evidencia redução progressiva das manifestações ao longo de 2025, com queda mais acentuada no último trimestre. No período analisado, foram registradas 700 manifestações, sendo 247 em outubro, 232 em novembro e 221 em dezembro, correspondendo a uma média mensal de aproximadamente 233 registros. Em comparação ao trimestre anterior, com 1.087 manifestações, houve redução de 387 registros (35,6%).

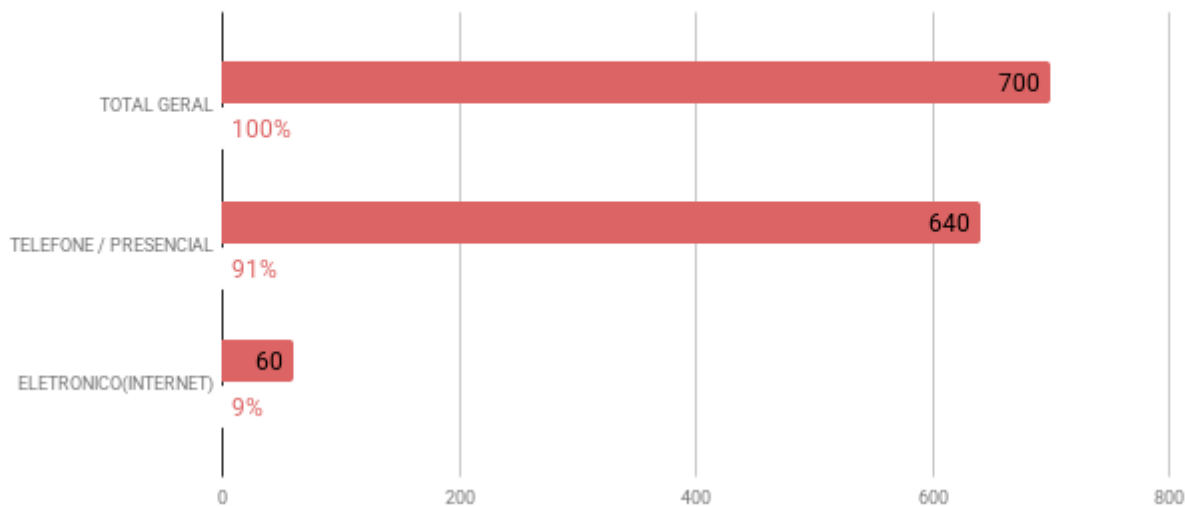
A interpretação dessa redução deve considerar a transição do sistema de gestão das ouvidorias, ocorrida em meados de setembro, período que antecedeu a queda observada. Para o registro da manifestação, passou a ser necessária a vinculação do CPF do munícipe, condicionada à existência de cadastro no Gov.br, além de terem sido relatadas dificuldades e demora no atendimento pelo canal 156. Esses fatores podem ter constituído barreiras adicionais para o registro das manifestações e, portanto, devem ser considerados na análise da redução observada. Como plano de contingência para esses munícipes sem cadastro, realizamos acolhimento presencial, registro de sua manifestação manual e tratativas via e-mail com as devidas unidades de saúde para que suas questões fossem ouvidas e solucionadas.

Assim, a queda no número de registros não deve ser atribuída exclusivamente à maior resolutividade dos serviços, sendo necessário acompanhar os períodos subsequentes para verificar se o comportamento se mantém após a estabilização dos novos procedimentos e sistemas. Por outro lado, é importante destacar que temos trabalhado de maneira ativa, como detalhado em planos de ação anteriores, a melhoria do acolhimento e resolutividade das manifestações atendidas.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS ITAQUERA, classificadas por meio de atendimento - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 2

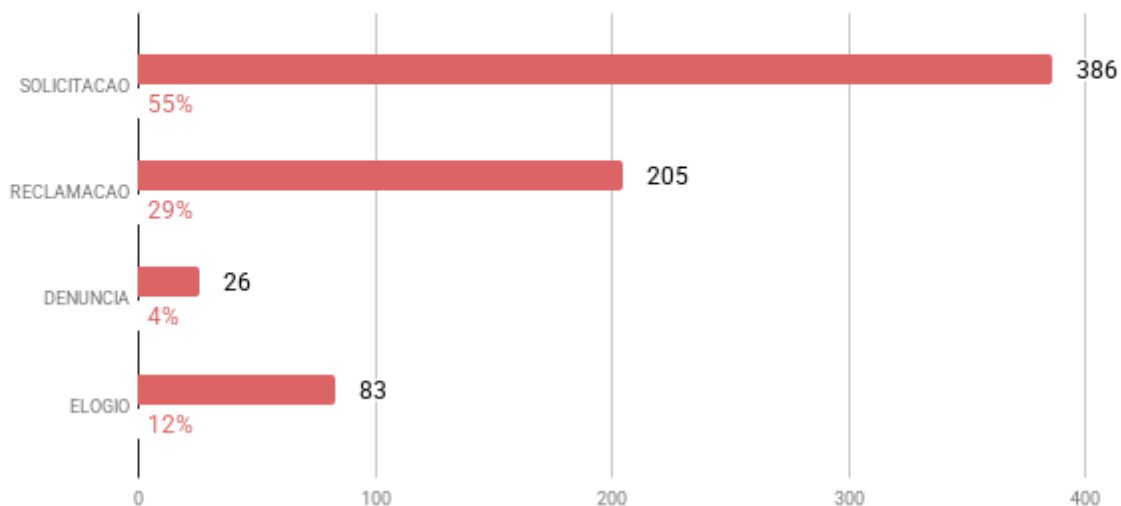


Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

O predomínio dos atendimentos por telefone/presencial demonstra que esses canais permanecem como principal porta de acesso à Ouvidoria na região de Itaquera. Esse perfil pode estar relacionado à preferência dos munícipes por formas de contato mais diretas, enquanto a menor utilização dos canais eletrônicos indica a necessidade de manter alternativas presenciais e telefônicas acessíveis, garantindo a participação dos diferentes perfis da população.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS ITAQUERA, por Tipologia - 4º Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No 4º trimestre de 2025, observa-se predominância de solicitações, que representam cerca de 55% das manifestações, indicando que a Ouvidoria é utilizada principalmente como canal para acesso e encaminhamento de demandas relacionadas aos serviços de saúde. As reclamações correspondem a aproximadamente 29%, evidenciando a presença de situações que demandam análise e intervenção da gestão para qualificação dos serviços. Os elogios, cerca de 12%, demonstram também o reconhecimento de atendimentos e serviços prestados na rede. As denúncias, embora representem parcela menor (4%), requerem atenção e apuração adequada, considerando a natureza das manifestações.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 386 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 55 % do total.

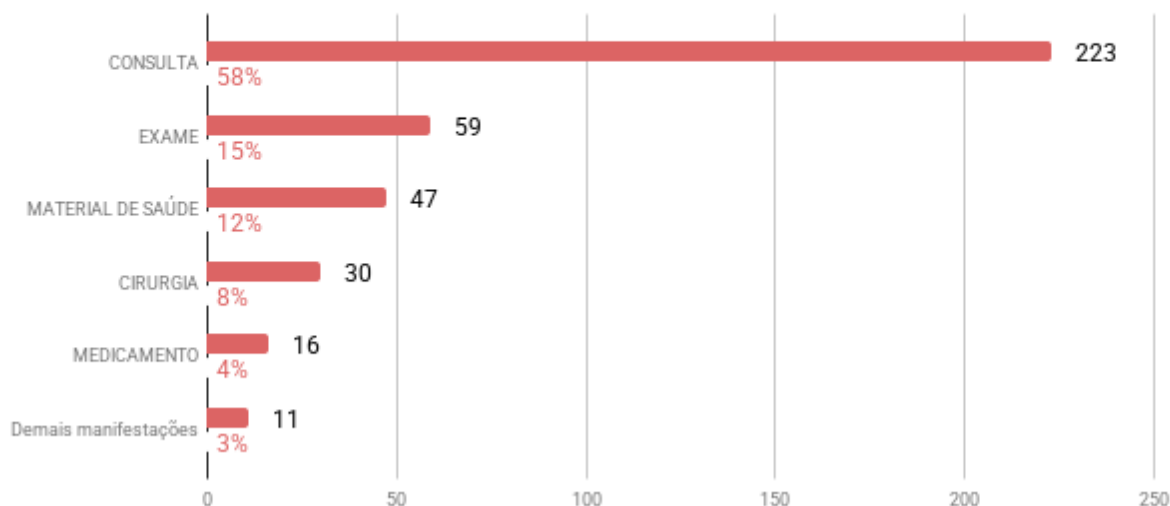
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (58%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 10% são relativos a clínica médica e 6% a ortopedia.

A predominância das solicitações relacionadas a consultas (58%) evidencia que o acesso à assistência médica permanece como uma das principais necessidades apontadas pelos usuários da rede de saúde de Itaquera. Entre os subassuntos, destacam-se Clínica Médica (10%) e Ortopedia (6%), indicando demanda significativa por atendimento nessas especialidades. O cenário reforça a importância do acompanhamento da oferta e do acesso às consultas, especialmente diante da necessidade de garantir continuidade e resolutividade da assistência.

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

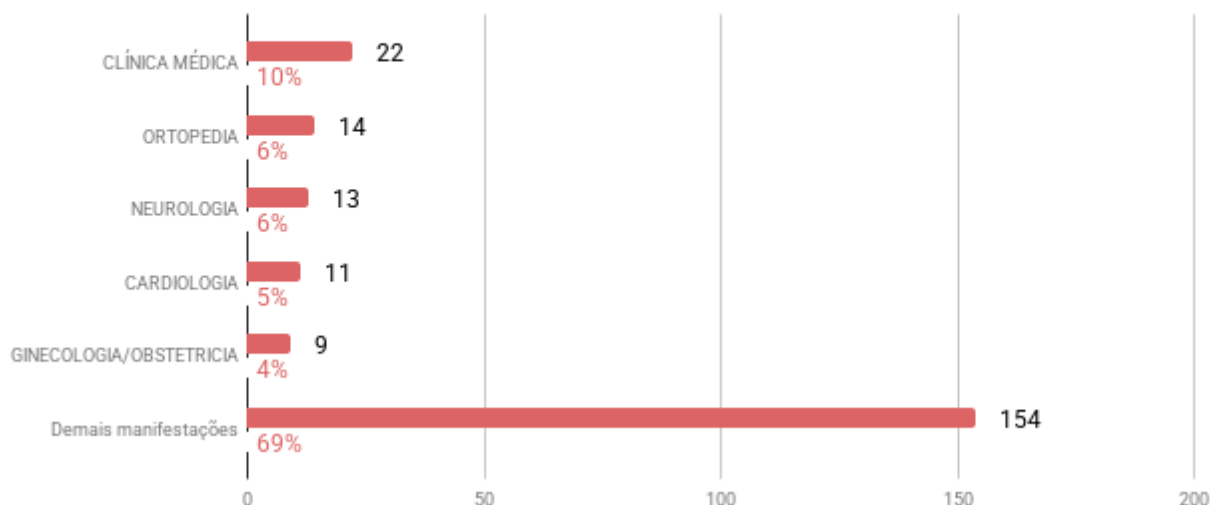
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 205 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

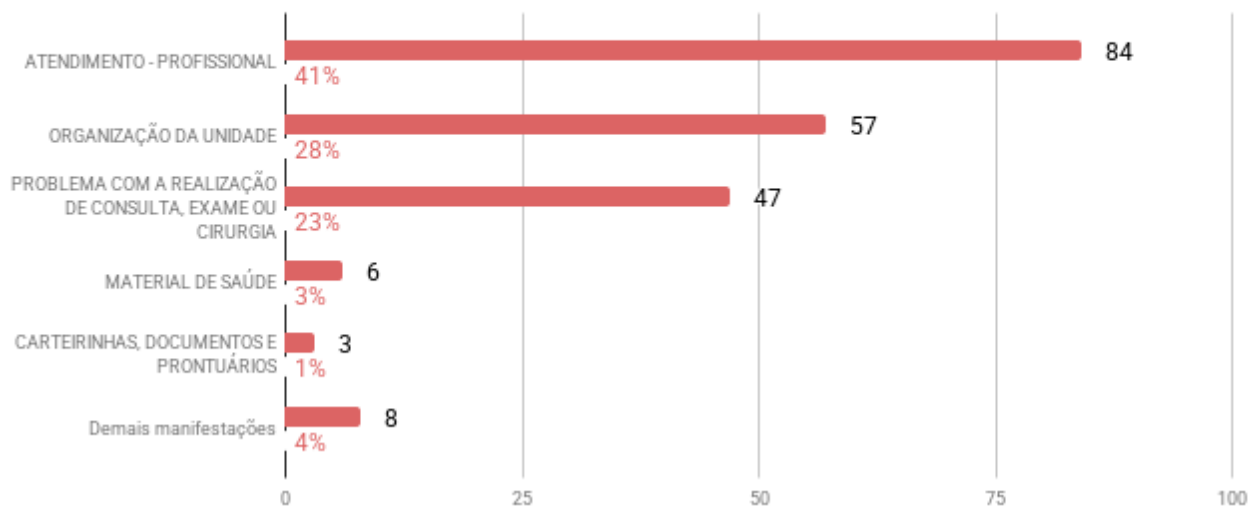
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento-Profissional (41%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 29% são relativos a Falta de Humanização no Atendimento e 26% a Má conduta.

A concentração das reclamações em Atendimento-Profissional (41%) evidencia que a relação entre usuários e profissionais constitui importante fator de insatisfação na rede. Entre os subassuntos, destacam-se a Falta de Humanização no Atendimento (29%) e a Má Conduta (26%), indicando que parte relevante das manifestações está relacionada à qualidade da abordagem e à postura profissional. O cenário reforça a necessidade de ações de orientação, acompanhamento e qualificação das relações de atendimento, visando fortalecer a humanização e a qualidade da assistência.

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

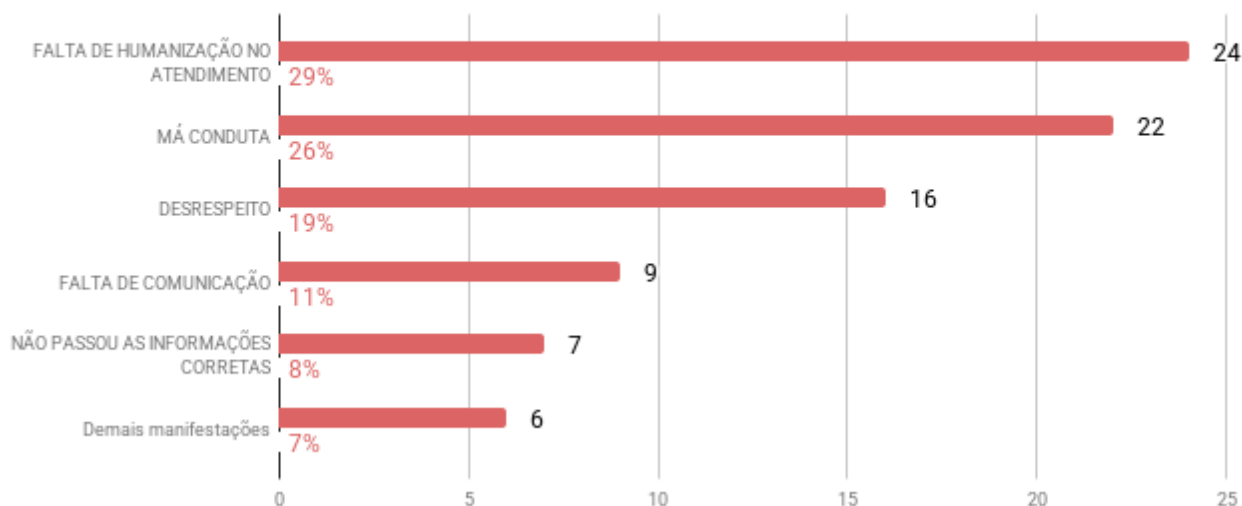
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

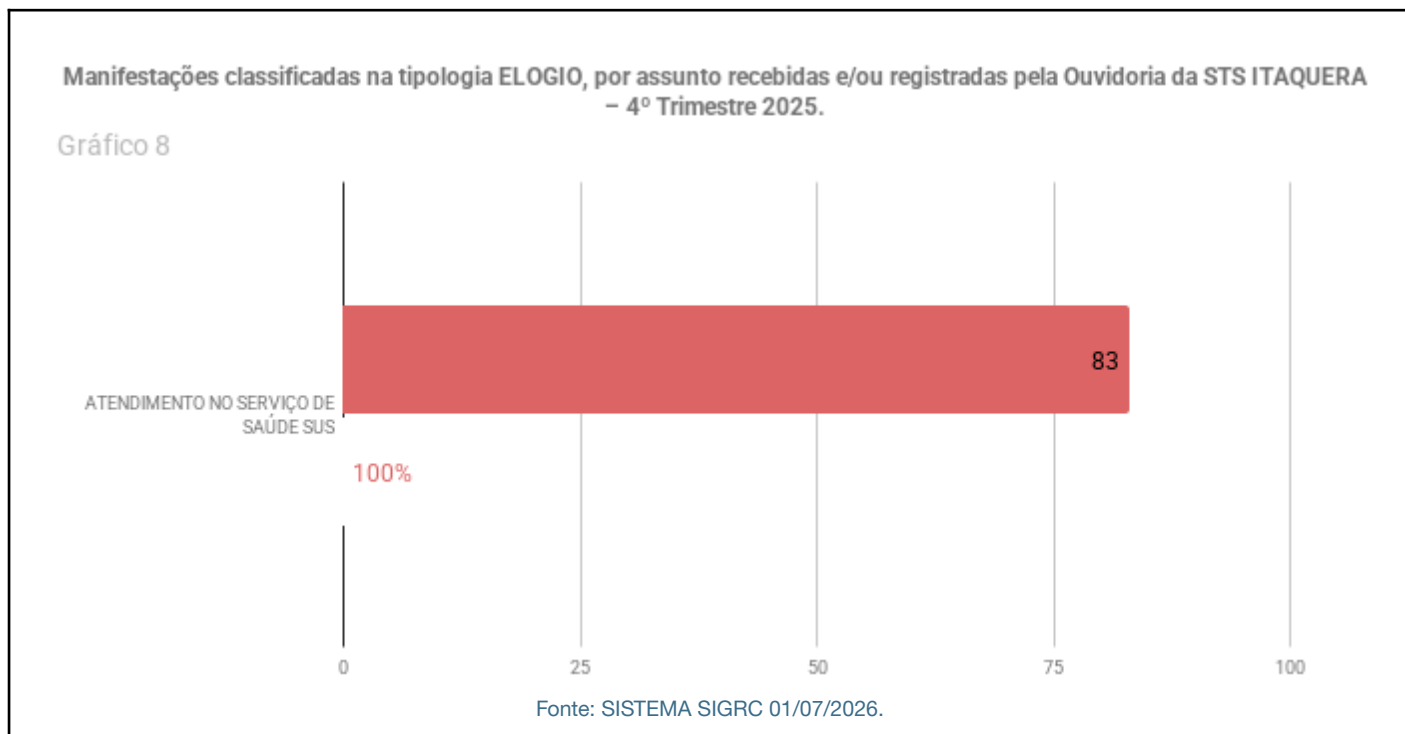
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados **83 elogios no 4º trimestre de 2025**, correspondendo a **12% do total**. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Atendimento no Serviço de Saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 28 elogios.



Os 83 elogios registrados no trimestre demonstram percepção positiva dos usuários em relação aos serviços prestados pela rede, com todas as manifestações classificadas como Atendimento no Serviço de Saúde SUS. A média de 28 elogios mensais evidencia o reconhecimento contínuo do trabalho desenvolvido pelos profissionais. Na STS Itaquera, os elogios são compartilhados com as unidades e profissionais envolvidos, valorizando as boas práticas e utilizando essas manifestações como instrumento de reconhecimento no âmbito do Programa Gente que Faz o SUS, fortalecendo a humanização e a qualidade do atendimento.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA	408	413	99%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-AE JOSE BONIFÁCIO IV	13	14	93%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-AMA 24H JOSÉ BONIFACIO ITAQUERA	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-AMA ESPECIALIDADES DE ITAQUERA	61	61	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-AMA/UBS INTEGRADA AGUIA DE HAIA	20	20	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-AMA/UBS INTEGRADA BONIFACIO I	12	19	63%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-AMA/UBS INTEGRADA BONIFACIO III	13	15	87%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASILIA	5	11	45%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-CAPS ADULTO DE ITAQUERA	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-CAPS ALCOOL E DROGAS DE ITAQUERA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-CEM - CENTRO DE EXAMES DA MULHER	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-CER APARECIDA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS BONIFÁCIO II	10	14	71%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS CIDADE LIDER I	29	29	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS GLEBA DO PESSEGO	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS ITAQUERA	0	6	0%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS JARDIM COPA	6	9	67%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS JARDIM HELIAN	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS JARDIM MARILIA	7	25	28%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS JARDIM SANTA MARIA	8	8	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS JARDIM SANTA TEREZINHA	13	14	93%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS JARDIM SÃO PEDRO	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS NOSSA SENHORA APARECIDA	10	11	91%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS NOSSA SENHORA DO CARMO	12	12	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS PARADA XV DE NOVENBRO	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS SANTO ESTEVÃO	1	10	10%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS VILA CARMOSINA	11	13	85%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS VILA ITAPEMA	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS VILA RAMOS	13	14	93%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS VILA REGINA	3	8	38%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS VILA SANTANA	16	17	94%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UBS/URSI CONJUNTO AE CARVALHO	3	5	60%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAQUERA-UPA III 26 DE AGOSTO	9	9	100%
Total	726	800	91%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 800
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 726
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

AMA/UBS INTEGRADA BONIFÁCIO I

AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASÍLIA

UBS BONIFÁCIO II

UBS ITAQUERA

UBS JARDIM COPA

UBS JARDIM MARÍLIA

UBS SANTO ESTEVÃO

UBS VILA REGINA

UBS/URSI CONJUNTO AE CARVALHO

As unidades tiveram problemas de acesso ao novo sistema, fase de implantação.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Realizamos os ajustes necessários com o suporte e a situação foi normalizada.
- Principais resultados obtidos: As demandas foram tratadas imediatamente e as demais não tiveram atrasos na resolutividade.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Manter os profissionais atualizados e com seus acessos aptos para receber e tratar as demandas de ouvidorias.

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
Qualificar o atendimento aos usuários, com foco na ampliação do acesso às consultas e no aprimoramento da relação entre profissionais e usuários, especialmente quanto à humanização do atendimento e à conduta profissional.	As manifestações do período apontaram predominância de solicitações relacionadas a consultas e de reclamações referentes ao atendimento profissional, incluindo falta de humanização e má conduta, indicando pontos que necessitam de acompanhamento pela gestão.	Monitorar os assuntos recorrentes nas manifestações, encaminhar as demandas às áreas responsáveis, acompanhar as respostas e resolutividade, orientar as equipes quanto à humanização e postura profissional e utilizar os elogios como instrumento de valorização das boas práticas.	Ações contínuas, com acompanhamento periódico das manifestações recebidas e dos principais assuntos identificados pela Ouvidoria.	Gestores das unidades, equipes assistenciais e administrativas, em conjunto com a Ouvidoria da STS Itaquera.	Em andame... ▾

Acompanhar e aprimorar o cumprimento do prazo de resposta das demandas de Ouvidoria, com atenção às unidades que apresentaram percentual inferior a 80% de respostas em até 20 dias.	Garantir maior agilidade no tratamento das manifestações e o cumprimento dos prazos estabelecidos, evitando atrasos decorrentes de dificuldades operacionais.	Manter os profissionais com acesso regular ao sistema, orientar quanto ao acompanhamento das demandas, realizar ajustes junto ao suporte técnico quando necessário e monitorar os prazos de resposta.	Acompanhamento contínuo, com monitoramento dos prazos e atuação imediata diante de novas intercorrências.	Nas unidades da STS Itaquera que apresentaram dificuldades durante a implantação do novo sistema.	Em andame... ▾
--	---	---	---	---	----------------

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
14/10/2025	Reunião - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.	Fluxos, orientações e dúvidas SIGRC.	Ouvidores de SMS, CRS e STS
08/12/2025	Reunião - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo Encerramento 2025.	Planejamento 2026.	Ouvidores de SMS, CRS e STS

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O 4º trimestre de 2025 apresentou como principais características a predominância de solicitações relacionadas ao acesso a consultas e de reclamações relacionadas ao atendimento profissional, especialmente quanto à humanização e à conduta no atendimento. Esses dados reforçam a importância da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, identificação de necessidades e apoio à gestão na busca pela melhoria contínua dos serviços.

Destaca-se também o número de elogios registrados no período, evidenciando o reconhecimento dos usuários pelo atendimento recebido e contribuindo para a valorização das boas práticas desenvolvidas pelos profissionais da rede. A Ouvidoria permanece atuando no acompanhamento das manifestações, na interlocução com as unidades e no monitoramento da resolutividade das demandas, contribuindo para o fortalecimento da participação do usuário e da qualidade da assistência prestada no território.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Durante o 4º trimestre de 2025, as manifestações recebidas pela Ouvidoria contribuíram para identificar aspectos relevantes relacionados ao acesso aos serviços de saúde e à qualidade do atendimento prestado à população da STS Itaquera. A predominância de solicitações relacionadas a consultas e de reclamações referentes ao atendimento profissional reforça a necessidade de acompanhamento contínuo dos fluxos assistenciais e da qualidade das relações entre usuários e profissionais.

A gestão reconhece a Ouvidoria como importante instrumento de escuta e apoio à tomada de decisões, utilizando as manifestações para identificar oportunidades de melhoria e orientar as unidades quanto à qualificação dos serviços. Destaca-se, ainda, a importância dos elogios recebidos, que representam o reconhecimento dos

usuários e contribuem para a valorização das boas práticas desenvolvidas pelas equipes.

A STS Itaquera seguirá acompanhando as demandas apresentadas, fortalecendo a interlocução com as unidades e promovendo ações voltadas à humanização, resolutividade e melhoria contínua da assistência prestada à população.

Patricia Mendes de Almeida Franco
Supervisora – STS 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>

