



Relatório Anual de Gestão
Panorama das Manifestações e
Fortalecimento do Controle Social
Exercício 2025
OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

Prefeito

Lucas Sanches

Secretário Municipal da Saúde

Márcio Chaves Pires

Secretária Adjunta da Saúde

Flávia de Souza Verdugo

Diretora de Departamento

Jaqueline Sousa Pessoa

Ouvidoria do SUS Guarulhos

Chefe de Divisão Administrativa

Simone Mendes Neves Souza

Chefe de Seção Técnica

Regina Pagels Fevereiro

Chefe de Seção Administrativa

Jéssika Pedrosa da Cruz

Chefe de Seção Administrativa

Maria José da Silva

Supervisora de Setor

Luciana Mitie Takara

SUMÁRIO

Apresentação	4
Introdução	5
Base Legal: Competências das Ouvidorias	7
Equipe da Ouvidoria do SUS Guarulhos	12
Relatório Anual de Gestão de Ouvidorias	13
Sistema OuvidorSUS	14
Organograma Ouvidoria do SUS Guarulhos	15
Meios de Acesso	16
Atuação do Serviço Social na Ouvidoria do SUS Guarulhos	17
Análise dos Dados	19
Manifestações Registradas	19
Manifestações por meio de acesso	21
Classificação das manifestações quanto ao conteúdo	25
Manifestações por classificação	26
Manifestações por classificação por Departamento (2024-2025)	29
Manifestações por assunto	33
Manifestações por status	39
Manifestações quanto ao prazo de resposta	41
Manifestações pendentes de respostas	46
Manifestações pendentes de respostas quanto ao prazo	47
Providências Adotadas pela Administração Pública	49
Considerações Finais	55
Anexo Único	56

APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/17, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria do SUS de Guarulhos apresenta o Relatório Anual de Ouvidoria, contendo os resultados alcançados no exercício de 2025.

O presente relatório, elaborado pela equipe da Divisão Administrativa de Ouvidoria do SUS, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde de Guarulhos, visa consolidar as informações referentes às manifestações recebidas ao longo do ano.

Com base nas manifestações registradas e nos dados extraídos do sistema informatizado, o relatório objetiva proporcionar um panorama detalhado das demandas e respostas oferecidas.

As atribuições de uma Ouvidoria consistem em intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, visando o fortalecimento da participação social, a defesa à cidadania e à legalidade nas relações entre gestão, servidores e usuários dos serviços de saúde.

Ouvidorias do SUS são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do Sistema Único de Saúde.

O papel da Ouvidoria é garantir aos cidadãos que sua demanda seja efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

A Ouvidoria atua como instância estratégica de mediação, assegurando a aplicabilidade dos direitos constitucionais e o processamento célere das demandas dos munícipes.

O Relatório Anual da Ouvidoria do SUS tem como objetivo sistematizar as manifestações, possibilitando a elaboração de relatórios e indicadores abrangentes que possam servir de suporte estratégico para tomadas de decisões.

Simone Mendes Neves Souza
Chefe de Divisão Administrativa – Ouvidoria do SUS Guarulhos

INTRODUÇÃO

As Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) sendo unidades administrativas estratégicas, vinculadas às instâncias federal, estadual e municipal possuem como missão primordial assegurar o exercício da cidadania, garantindo que as demandas sociais, de natureza individual ou coletiva, recebam o tratamento adequado conforme os preceitos constitucionais e o ordenamento do SUS.

ATRIBUIÇÕES INSTITUCIONAIS DA OUVIDORIA DO SUS

A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) transcende a função de canal de escuta, consolidando-se como uma ferramenta de gestão estratégica e controle social. Sua atuação é regida por diretrizes de transparência e eficiência, fundamentadas na Lei nº 13.460/2017, e desdobra-se nas seguintes competências:

1. TRATAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

A principal atribuição operacional consiste no acolhimento, análise e processamento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

2. MEDIAÇÃO E INTERLOCUÇÃO INSTITUCIONAL

A Ouvidoria atua como o elo entre a sociedade e a administração pública. Suas competências de mediação incluem:

- **Articulação Setorial:** Mobilização de áreas técnicas e departamentos responsáveis para a apuração e solução das demandas.
- **Garantia do Direito de Resposta:** Assegurar que o usuário receba um retorno conclusivo, claro e fundamentado, respeitando os prazos legais estabelecidos.

3. SUBSÍDIO À GESTÃO E INTELIGÊNCIA DE DADOS

Uma das atribuições mais críticas é a transformação de manifestações individuais em dados estatísticos qualificados para a tomada de decisão:

- **Diagnóstico de Gargalos:** Identificação de falhas sistêmicas ou áreas com déficit de atendimento através do monitoramento de indicadores.
- **Relatórios Gerenciais:** Elaboração de documentos periódicos que informam ao gestor público as principais vulnerabilidades da rede, permitindo o redirecionamento de recursos e políticas.

4. FORTALECIMENTO DA CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Enquanto mecanismo democrático, a Ouvidoria estabelece uma interface de comunicação entre usuários, servidores e a administração pública. Ao promover o diálogo e a escuta qualificada, o setor fomenta a transparência pública e a confiança institucional, consolidando a participação social como pilar fundamental na gestão e no aprimoramento contínuo dos serviços de saúde.

A Ouvidoria desempenha uma função educativa e democrática, pautada em:

- **Orientação ao Usuário:** Esclarecimento sobre direitos, deveres e fluxos de acesso ao sistema de saúde.
- **Fomento à Transparência:** Promoção de um ambiente que assegure a participação ativa da comunidade no monitoramento das políticas públicas de saúde.

BASE LEGAL: COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Lei nº 13.460 de 23/06/2017

(http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Administração Pública, as competências atribuídas às Ouvidorias são as seguintes:

I. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando a sua tramitação e efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vincula;

II. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

IV. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VI. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VII. Elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão contendo informações sobre as manifestações recebidas e analisadas durante o período, apontar falhas e sugerir melhorias da prestação do serviço público de saúde;

VIII. Avaliar a satisfação do usuário quanto à qualidade do atendimento e ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços em saúde; e

IX. Averiguar, realizar contatos, expedir documentos, com o objetivo de coletar informações necessárias à resolução das manifestações.

Lei nº 8.080, de 19/09/1990

(http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8080.htm)

De acordo com a Lei nº 8.080/1990, no seu artigo 7º, as ações e serviços públicos de saúde, bem como os serviços privados contratados ou conveniados que integram o Sistema Único de Saúde (SUS), são desenvolvidos conforme as diretrizes estabelecidas no artigo 198 da Constituição Federal, observando ainda os seguintes princípios doutrinários e organizativos: universalidade, equidade, integralidade, descentralização, regionalização e hierarquização.

No âmbito da Ouvidoria do SUS, temos o que segue:

Princípios Doutrinários e Organizativos



Princípios Doutrinários e Organizativos do SUS

<https://www.gov.br/saude/pt-br/sus>

Universalidade

A saúde é um direito de cidadania de todas as pessoas e cabe ao Estado assegurar este direito, sendo que o acesso às ações e serviços deve ser garantido a todas as pessoas, independentemente de sexo, raça, ocupação ou outras características sociais ou pessoais.

Equidade

O objetivo desse princípio é diminuir desigualdades. Apesar de todas as pessoas possuírem direito aos serviços, as pessoas não são iguais e, por isso, têm necessidades distintas. Em outras palavras, equidade significa tratar desigualmente os desiguais, investindo mais onde a carência é maior.

Integralidade

Este princípio considera as pessoas como um todo, atendendo a todas as suas necessidades. Para isso, é importante a integração de ações, incluindo a promoção da saúde, a prevenção de doenças, o tratamento e a reabilitação. O princípio de

integralidade pressupõe a articulação da saúde com outras políticas públicas, para assegurar uma atuação intersetorial entre as diferentes áreas que tenham repercussão na saúde e qualidade de vida dos indivíduos.

Regionalização e Hierarquização

Os serviços devem ser organizados em níveis crescentes de complexidade, circunscritos a uma determinada área geográfica, planejados a partir de critérios epidemiológicos e com definição e conhecimento da população a ser atendida. A regionalização é um processo de articulação entre os serviços que já existem, visando o comando unificado dos mesmos. Já a hierarquização deve proceder à divisão de níveis de atenção e garantir formas de acesso a serviços que façam parte da complexidade requerida pelo caso, nos limites dos recursos disponíveis numa dada região.

Descentralização

Descentralizar é redistribuir poder e responsabilidade entre os três níveis de governo. Com relação à saúde, descentralização objetiva prestar serviços com maior qualidade e garantir o controle e a fiscalização por parte dos cidadãos. No SUS, a responsabilidade pela saúde deve ser descentralizada até o município, ou seja, devem ser fornecidas ao município condições gerenciais, técnicas, administrativas e financeiras para exercer esta função. Para que valha o princípio da descentralização, existe a concepção constitucional do mando único, onde cada esfera de governo é autônoma e soberana nas suas decisões e atividades, respeitando os princípios gerais e a participação da sociedade.

Participação Popular:

A sociedade deve participar no dia-a-dia do sistema. Para isto, devem ser criados os Conselhos e as Conferências de Saúde, que visam formular estratégias, controlar e avaliar a execução da política de saúde.

Portaria Municipal nº 151 de 22/09/2017:

(<https://www.guarulhos.sp.gov.br/uploads/pdf/1259701687.pdf>)

Conforme disposto na **Portaria Municipal nº 151/2017**, a **Ouvidoria do SUS Guarulhos** tem como missão:

- Estabelecer um canal de comunicação direta entre o cidadão e os gestores de saúde, proporcionando uma escuta qualificada dos usuários e profissionais do sistema de saúde, fortalecendo o controle social, promovendo a cidadania e buscando a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pelo SUS de Guarulhos.
- Atuar de maneira isenta e independente, sendo reconhecida como uma referência de qualidade no atendimento e no apoio aos cidadãos, servidores, serviços de saúde e gestores municipais.

Os principais objetivos da Ouvidoria do SUS Guarulhos incluem:

- Mediar os interesses entre o cidadão e a gestão do SUS, promovendo a construção de laços de confiança e colaboração mútua, além de fortalecer a cidadania.
- Garantir o acesso à informação sobre os direitos à saúde, defendendo o respeito à dignidade humana e à legalidade nas relações entre o SUS e a sociedade.
- Fortalecer o controle social por meio das manifestações dos cidadãos (sugestões, reclamações, solicitações, denúncias, informações e elogios), utilizando canais de comunicação ágeis e eficazes, preservando a ética, o sigilo, a prioridade e a confiabilidade.
- Servir como instrumento de gestão, produzindo conhecimento gerencial, tanto quantitativo quanto qualitativo, para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde e subsidiando as decisões dos gestores do SUS.

Além dos princípios constitucionais da administração pública, a Ouvidoria do SUS de Guarulhos adota os seguintes princípios:

- Independência e autonomia para o pleno exercício de suas atribuições;

- Transparência na prestação de informações, facilitando a compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;
- Confidencialidade para proteger a informação, assegurando a intimidade, privacidade, honra e imagem dos usuários;
- Imparcialidade e isenção, essenciais para analisar e obter respostas adequadas às manifestações dos cidadãos;
- Acessibilidade, eliminando barreiras para a livre manifestação dos cidadãos;
- Acolhimento, oferecendo atendimento humanizado e garantindo ao cidadão a experiência de se sentir ouvido com respeito, dignidade e qualidade;
- Compromisso com o aprimoramento contínuo do SUS, oferecendo suporte fundamentado e objetivo aos gestores nas tomadas de decisão.

EQUIPE OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

Informamos que, durante o período de 2025, a equipe da Ouvidoria foi composta pelos servidores listados abaixo, devidamente distribuídos conforme suas atribuições administrativas e de atendimento:

Área de Atuação	Cargo / Função	Nome do Servidor
Administração	Chefe de Divisão Administrativa	Simone Mendes Neves Souza
	Chefe de Seção Técnica	Regina Pagels Fevereiro
	Chefe de Seção Administrativa	Jéssika Pedrosa da Cruz
	Chefe de Seção Administrativa	Maria José da Silva
	Supervisora de Setor	Luciana Mitie Takara
	Agente de Combate a Endemias	Deborah Tarcha Fraga
	Auxiliar Operacional	Maria Aparecida Mariano dos Santos
Atendimento	Especialista em Saúde (Assistente Social)	Eneida da Silva Bernardo
	Especialista em Saúde (Assistente Social)	Fernanda Cristina Freddi Jorge
	Atendente SUS	Carlos Antonio de Jesus Silva
	Atendente SUS	Domenica Cristina Da Silva Calmon
	Atendente SUS	Fabiana Bueno Pena
	Atendente SUS	Jaqueline Garcia Rodrigues
	Atendente SUS	Flávia Andrade Coelho
	Atendente SUS	Larissa Marconi Lanigra
	Atendente SUS	Lizandra Antunes de Souza Silva
	Atendente SUS	Rosilene Paula Sousa
	Agente Comunitária de Saúde	Elaine Silva De Moraes
	Telefonista	Teresa Cristina Martins Dos Santos

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIAS

Em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017, elaboramos o presente relatório anual de gestão, referente ao período compreendido entre 01/01/2025 e 31/12/2025, incluindo análise dos dados extraídos do Sistema Informatizado OuvidorSUS, enviado à Ouvidoria do SUS Guarulhos pela Ouvidoria-Geral do SUS - Ministério da Saúde em 06/01/2026.

Art. 14. *Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:*

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. *O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:*

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Vislumbrando o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS, buscamos traçar um diagnóstico das manifestações dos cidadãos que recorreram a esta Ouvidoria durante o período em pauta.

Este relatório tem por objetivo fornecer o levantamento e análise dos dados acerca das manifestações registradas pela Ouvidoria, visando subsidiar gestores na tomada de suas decisões, bem como ser instrumento potencialmente capaz de proporcionar um direcionamento de ações estratégicas.

SISTEMA OUVIDORSUS

O sistema informatizado OuvidorSUS foi desenvolvido pelo Departamento de Informática do Ministério da Saúde/DATASUS em parceria com a Ouvidoria-Geral do SUS/OUVSUS/DINTEG/MS, e implantado no mês de dezembro de 2006 em Brasília e no ano de 2008, em Guarulhos, como projeto piloto.

Atualmente, todas as manifestações colhidas na Ouvidoria do SUS Guarulhos, por meio de qualquer canal de entrada, são inseridas e registradas no sistema, e posteriormente, classificadas e tipificadas. Em seguida são encaminhadas aos órgãos competentes para tomada das devidas providências e respondidas aos cidadãos.

O sistema possibilita a captação, extração e análise de dados gerenciais e se constituiu numa ferramenta de otimização dos processos de trabalho da Ouvidoria, facilitando a democratização de informações em saúde, agilizando o recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas.

Para familiarização e melhor compreensão dos dados, sugerimos a consulta ao Glossário Temático de Ouvidorias em Saúde, material publicado pelo Ministério da Saúde, que permitirá aos gestores, profissionais da saúde e cidadãos um entendimento mais eficaz e uma comunicação objetiva e sem ambigüidades, favorecendo o desempenho das ações institucionais e a compreensão sobre a gestão do Sistema Único de Saúde, podendo ser acessado através do endereço eletrônico: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_ouvsus_2ed.pdf

ORGANOGRAMA OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

A Ouvidoria do SUS está diretamente subordinada ao Departamento de Regulação, Controle e Avaliação da Saúde e possui subredes (pontos focais) denominados Ouvidorias de Nível I e Nível II. Sendo 3 subredes de nível I e 123 subredes de nível II, totalizando 126 subredes.

- Nível I abrange os hospitais municipais:

São responsáveis pelos registros e desdobramentos das manifestações, com direcionamento às subredes internas para conclusão das respostas e/ou à sede da Ouvidoria do SUS para os devidos encaminhamentos.

As Ouvidorias de nível I, localizadas nos hospitais, podem realizar acolhimento de manifestações relativas a qualquer unidade de saúde do município, com encaminhamento à Ouvidoria da Sede.

- Nível II abrange os demais equipamentos de saúde, Gabinete e Conselho Municipal de Saúde (CMS):

São responsáveis pelo recebimento e conclusão das manifestações enviadas pela Ouvidoria do SUS. As Ouvidorias de Nível II respondem apenas as manifestações dos usuários, não realizando o registro ou encaminhamento das mesmas.

Organograma Ouvidoria do SUS - OuvidorSUS



MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA DO SUS

Todo cidadão deve contar com acessos gratuitos ao serviço de Ouvidoria, seja pessoalmente, por telefone, carta, internet ou e-mail, de forma que atenda à sua necessidade, independente da localidade ou situação social.

A Ouvidoria do SUS Guarulhos disponibiliza aos cidadãos, diversos meios de atendimento que permitem o exercício da cidadania por meio das manifestações apresentadas.

Meios de Acesso



Os meios de acesso à Ouvidoria do SUS são:

- Telefone: 0800 -7722986
- Presencialmente: Rua Íris, 320 - Gopoúva e Hospitais HMCA, HMPB e HMU.
- Internet: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-sus>
- E-mail: ouvidoriasusguarulhos@gmail.com, ouvidoriasus@guarulhos.sp.gov.br
- Carta: Rua Iris, 320 - Gopoúva - CEP: 07051-080 e
- Urna nos hospitais: HMCA, HMPB e HMU.

ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA OUVIDORIA DO SUS GUARULHOS

Visando consolidar as garantias de acesso universal e igualitário, a Ouvidoria do SUS Guarulhos institucionalizou a atuação do Serviço Social em sua estrutura operacional. Esta iniciativa fundamenta-se na necessidade de promover uma escuta qualificada e humanizada, transcendendo o registro passivo de manifestações para atuar na resolutividade de casos complexos.

A inserção deste suporte técnico justifica-se pela identificação de demandas que exigem celeridade e mediação direta. O foco reside na intersecção entre a necessidade do usuário e a resposta institucional, garantindo um atendimento individualizado que respeite as vulnerabilidades e especificidades de cada cidadão.

O fluxo de trabalho estabelecido direciona manifestações de maior urgência ou delicadeza à análise do profissional assistente social. Este atua como facilitador, articulando-se diretamente com as unidades e serviços responsáveis para viabilizar soluções efetivas. Cabe destacar que a atuação do Serviço Social não se limita à rede municipal; a prática envolve a pactuação e a articulação interfederativa, acionando outras esferas de governo e serviços externos conforme a complexidade do caso.

No período de 2025, a intervenção do Serviço Social demonstrou alta eficácia na resolução de conflitos e na garantia de direitos dos cidadãos, conforme detalhado abaixo:

Dados de atendimento do Serviço Social

2025				
Setor	Quantidade Total	Satisfatória	Índice de Satisfação (%)	Representatividade na Ouvidoria
 Serviço Social	 871	 708	 81,3% 	 2,3%
 Ouvidoria	 37.766	 —	— —	100%

Fonte: Ouvidoria do SUS Guarulhos

Os dados revelam que, embora o Serviço Social responda por 2,3% do volume total de manifestações da Ouvidoria, sua taxa de resolutividade atinge 81,3%. Este índice é particularmente relevante, pois abrange casos de prioridade

elevada e risco iminente, nos quais a intervenção técnica foi o diferencial para a efetivação da assistência.

A atuação do Serviço Social no âmbito da Ouvidoria reafirma o compromisso com a humanização dos processos de trabalho e a valorização do sujeito. A análise minuciosa das demandas permite uma gestão de casos mais assertiva, fortalecendo a confiança do munícipe no sistema público e consolidando a Ouvidoria como um instrumento estratégico de gestão e justiça social.

Em 2025, com a integração de uma nova assistente social ao quadro de recursos humanos da Ouvidoria, a capacidade operacional do serviço foi ampliada para 60 horas semanais, dobrando a disponibilidade da carga horária anterior.

Tal medida possibilitou um acompanhamento mais rigoroso e humanizado das demandas, elevando o padrão de qualidade dos serviços prestados.

ANÁLISE DOS DADOS

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS - 2025

Número de manifestações registradas pela rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal de Guarulhos

No ano de 2025 a Ouvidoria do SUS Guarulhos realizou 37.766 atendimentos registrados no sistema, sendo 37.025 com origem no nível central da Secretaria da Saúde e 741 com origem nas Ouvidorias dos hospitais: HMCA, HMU e HMPB.

Realizou-se a análise comparativa entre os períodos de 2024 e 2025, observando-se a evolução temporal dos registros e as oscilações sazonais de demanda.

A rede de ouvidoria registrou um aumento de 7,6% no volume total de manifestações, saltando de 35.101 (2024) para 37.766 (2025). Este crescimento indica uma maior confiança do cidadão no canal e maior transparência nos processos de registro.

Total de manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2024 e 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

Média mensal de manifestações registradas em 2024 e 2025.

No ano de 2024 foi registrada uma média mensal de 2.925 manifestações, enquanto que no ano de 2025 a média mensal foi de 3.147 manifestações.

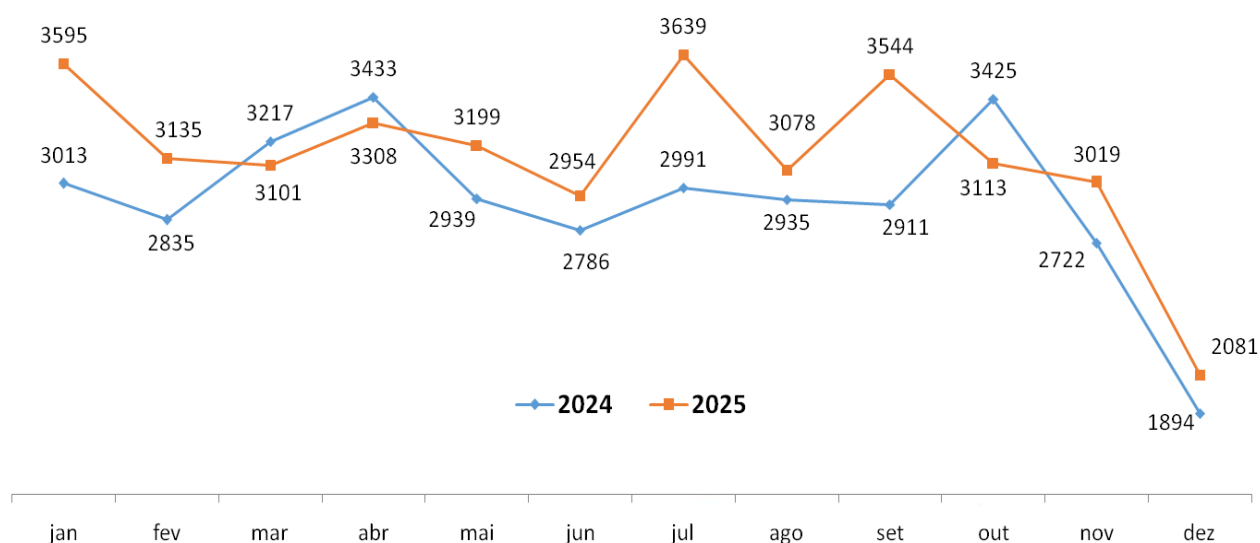
Média mensal de manifestações em 2024 e 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

Realizamos comparativo entre os anos de 2024 e 2025 com relação às manifestações registradas por mês, observando o aumento significativo de registros em 2025 e diminuição acentuada de manifestações no mês de dezembro, observada também em anos anteriores.

Total de manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2024 e 2025 – por mês.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

Com base no gráfico de linhas comparativo entre os anos de 2024 e 2025, seguem as principais observações sobre o comportamento das manifestações ao longo dos meses:

1. Tendência Geral de Crescimento

O volume de manifestações em 2025 superou o de 2024 na maior parte do ano. O total geral subiu de 35.101 para 37.766 registros, o que confirma uma pressão maior sobre os canais de atendimento no segundo ano.

2. Comportamento Mensal e Sazonalidade

O gráfico revela picos e quedas acentuadas que ajudam a entender a demanda:







- Picos de Demanda em 2025: Os meses com maior atividade foram janeiro (3.595), julho (3.639) e setembro (3.544). O pico de julho é particularmente notável, pois em 2024 o volume no mesmo mês foi muito menor (2.991).
- Inversão de Tendência (Abril e Outubro): Estes foram os únicos meses em que o volume de 2024 superou o de 2025. Em abril de 2024, houve 3.433 registros contra 3.308 em 2025; em outubro, foram 3.425 contra 3.113.
- Queda no Fim do Ano: Ambos os anos apresentam uma redução drástica em dezembro, atingindo os menores patamares do gráfico (1.894 em 2024 e 2.081 em 2025). Isso sugere uma sazonalidade comum, possivelmente devido a períodos de recesso ou menor procura por serviços administrativos no final do ano.

MANIFESTAÇÕES POR MEIO DE ACESSO

Do total de 37.766 manifestações recepcionadas na Ouvidoria do SUS Guarulhos em 2025, 18.841 (49,9%) foram registradas presencialmente, 14.146 (37,5%) através de atendimento telefônico, 3.873 (10,3%) por e-mail, 455 (1,2%) tiveram seus registros através de carta (urnas nos hospitais) e 451 (1,2%) através da página da Prefeitura de Guarulhos na internet.

Os meios de atendimentos presencial e telefônico representam 87,4% dos registros, sendo as formas principais de recebimento das manifestações dos usuários dos serviços.

Total e proporção de manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS, classificadas por meio de atendimento em 2024 e 2025.

MEIOS DE ACESSO	2024	%	2025	%	VARIAÇÃO
PESSOALMENTE	18.924	53,9%	18.841	49,9%	 -0,5%
TELEFONE	12.228	34,8%	14.146	37,5%	 15,7%
EMAIL	2.816	8,0%	3.873	10,3%	 37,5%
CARTA	519	1,5%	455	1,2%	 -12,3%
FORMULÁRIO WEB	614	1,7%	451	1,2%	 -26,5%
Total geral	35.101	100,0%	37.766	100,0%	 7,6%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

O comportamento do cidadão revela uma coexistência entre a tradição do atendimento presencial e a crescente digitalização.

- Canal Presencial: Permanece como o pilar da Ouvidoria, com 18.841 atendimentos em 2025, apresentando uma estabilidade quase absoluta em relação ao ano anterior.

Expansão do Atendimento Remoto:

- Telefone: Consolidou-se como o segundo maior canal, com um salto de 12.228 para 14.146 atendimentos (alta de 15,7%).
- E-mail: Modalidade com maior crescimento relativo (37,5%), saltando de 2.816 para 3.873 registros.

Declínio de Meios Estruturados e Físicos:

- O Formulário Web registrou uma queda significativa de 26,5%. Somado à redução no envio de Cartas (-12,3%), observa-se que o usuário prefere canais de comunicação mais diretos e menos burocráticos.

As manifestações registradas de forma presencial sofreram uma queda de 0,5% no comparativo com o ano de 2024.

Os registros classificados como Cartas são realizados através das urnas nos Hospitais e o meio de acesso Portal Web refere-se às manifestações registradas pelo próprio usuário na página da Prefeitura, através do link a seguir:

<http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/Portal.do>

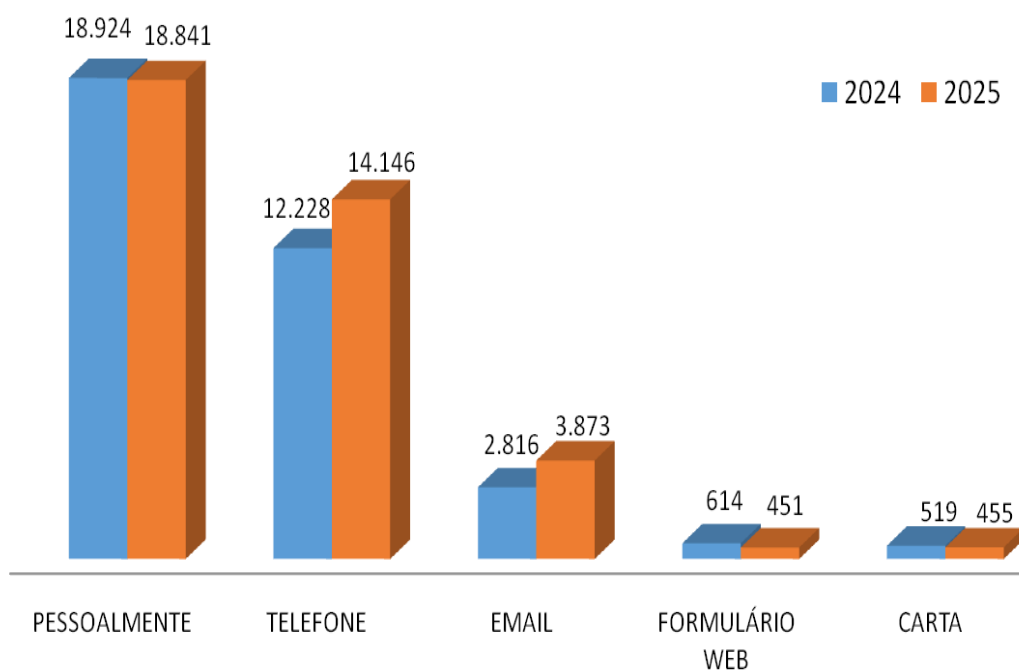
No comparativo entre os exercícios de 2024 e 2025, observou-se um incremento de 7,6% no volume total de manifestações, representando um acréscimo nominal de 2.665 atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Comparativo manifestações 2024/2025

Período	Volume Total de Manifestações	Varição Absoluta	Varição Percentual
2024	35.101	2.665	7,60%
2025	37.766		

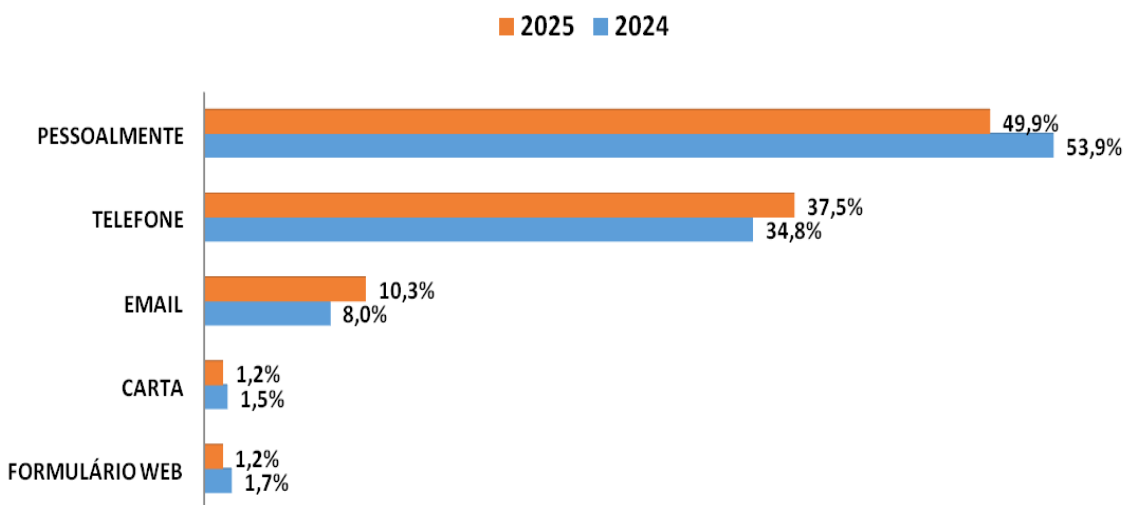
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

Total de manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS, classificadas por meio de atendimento - ano 2024 a 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

Porcentagem de manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS, classificadas por meio de atendimento em 2024 e 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

ANÁLISE POR CANAL DE ACESSO

DOMINÂNCIA DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento presencial continua sendo a principal porta de entrada da Ouvidoria, mantendo uma estabilidade impressionante com 18.841 atendimentos em 2025.

Isso indica que o cidadão ainda valoriza o contato humano direto para resolver questões de saúde e que a Ouvidoria é muito capilarizada e acessível.

O atendimento através de telefone teve um crescimento expressivo de quase 15,7%, consolidando-se como o segundo canal mais relevante.

O e-mail foi o canal que mais cresceu proporcionalmente (37,5%). Isso sugere uma digitalização parcial do público, que busca formalizar manifestações sem a necessidade de deslocamento, mas ainda prefere um formato de "redação livre" (e-mail) em vez de formulários estruturados.

Surpreendentemente, o atendimento através do Portal Web, sofreu uma queda de 26,5%. Isso pode indicar uma possível dificuldade de usabilidade no portal ou uma migração dos usuários web para o e-mail, que é percebido como mais direto.

O uso das urnas nos hospitais continua em declínio (queda de 12,3%), tornando-se o canal menos utilizado.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO AO CONTEÚDO

As manifestações são classificadas em seis tipos: denúncias, elogios, informações, reclamações, solicitações e sugestões, apresentadas neste relatório em forma de tabelas e gráficos, com os assuntos e subassuntos mais recorrentes em cada uma das tipologias, a saber:

Toda manifestação registrada é classificada quanto ao seu conteúdo, para facilitar e padronizar o seu tratamento e viabilizar o controle de informações.

Para classificar as manifestações, utilizamos o Manual de Tipificação do Sistema Informatizado OuvidorSUS, elaborado pelo Ministério da Saúde, vide informações abaixo.

- **Denúncia:** Indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou privada.
- **Elogio:** Demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.
- **Informação:** Indica questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde.
- **Reclamação:** Relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- **Solicitação:** Embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
- **Sugestão:** Proposta de ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

Fonte: DOGES/SGEP/MS.

Classificação das manifestações



MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

Relacionamos as manifestações registradas nos anos de 2024 e 2025, de acordo com o teor apresentado pelos cidadãos.

Total e proporção de manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação em 2024 e 2025.

CLASSIFICAÇÃO	2024	%	2025	%
SOLICITACAO	29.941	85,3%	32.568	86,2%
RECLAMACAO	2.784	7,9%	2.594	6,9%
INFORMACAO	1.083	3,1%	1.434	3,8%
ELOGIO	1.205	3,4%	1.107	2,9%
SUGESTAO	69	0,1%	45	0,1%
DENUNCIA	19	0,1%	18	0,1%
Total geral	35.101	100,0%	37.766	100,0%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

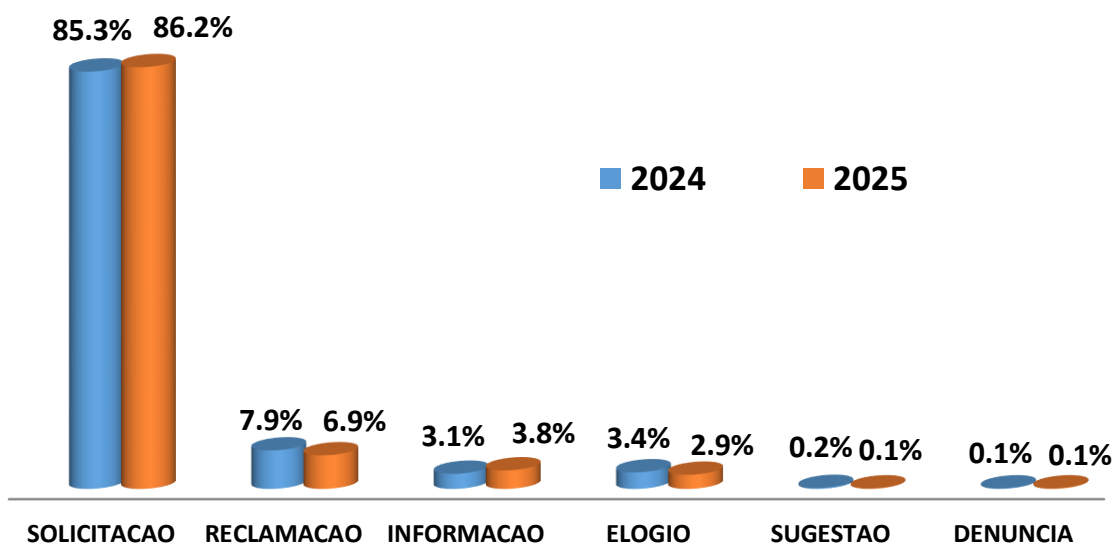
Foram registradas no Sistema OuvidorSUS em 2025, 37.766 manifestações, sendo 35.568 solicitações de consultas/exames/atendimento, correspondentes a um percentual de 86,2% dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

As reclamações referentes aos serviços de saúde somam 2.594 manifestações (6,9%), 1.434 pedidos de informações (3,8%), 1.107 elogios (2,9%) aos profissionais de saúde, 45 sugestões (0,1%) e 18 denúncias (0,1%) referentes aos equipamentos de saúde e/ou profissionais.

Comparando com o ano de 2024, recebemos no Sistema OuvidorSUS, 29.941 solicitações de consultas/exames/atendimento, correspondente a um percentual de 85,30% dos atendimentos.

Registramos ainda em 2024, 2.784 reclamações dos serviços de saúde (7,9%), 1.205 elogios (3,4%), 1.083 pedidos de informações (3,1%), 69 sugestões (0,1%) e 19 denúncias (0,1%).

Proporção de manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação em 2024 e 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

O gráfico acima detalha a distribuição percentual de tipos de interações, categorizadas em: Solicitação, Reclamação, Informação, Elogio, Sugestão e Denúncia.

1. Visão Geral e Comportamento de Volume

A característica mais marcante é a estabilidade do perfil de demanda. Não houve uma mudança disruptiva no comportamento do usuário, mas sim ajustes marginais nas categorias principais.

- **Dominância de Solicitações:** A categoria "SOLICITACAO" representa a vasta maioria das interações, com um crescimento leve de 85,3% (2024) para 86,2% (2025). Isso indica que o canal é visto primordialmente como um meio operacional/resolutivo.

2. Indicadores de Qualidade

Ao analisar as variações, podemos extrair insights sobre a percepção de qualidade do serviço:

- **Redução de Reclamações:** Houve uma queda positiva de 1,1 pontos percentual nas reclamações (de 7,9% para 6,8%). Em termos relativos, isso representa uma redução de aproximadamente 13% no volume de queixas, o que sugere uma melhoria na eficiência dos processos ou na qualidade do serviço entregue.

- **Oscilação em Elogios:** Nota-se uma pequena queda nos elogios (de 3,4% para 2,9%). Embora as reclamações tenham caído, o fato de os elogios não terem acompanhado essa tendência (ou subido) sugere que a satisfação está em um patamar de "conformidade".

Resumo comparativo - elogios e reclamações entre 2024 e 2025.

Indicador	2024	2025	Tendência
Total Geral	35.101	37.766	 Crescimento
Taxa de Elogio/Total	3,40%	2,90%	 Queda
Taxa de Reclamação/Total	7,90%	6,90%	 Melhoria (Queda)

3. Dinâmica de Informação e Sugestão

- **Busca por Informação:** Houve um aumento de 3,1 % para 3,8%. Isso indica dúvidas com relação aos serviços públicos em saúde e ainda informações sobre protocolos registrados.
- **Baixa Proatividade (Sugestão/Denúncia):** Ambas as categorias permanecem com valores residuais (abaixo de 0,1%). A estabilidade em "DENUNCIA" (0,1%) sugere um ambiente controlado em relação a irregularidades graves.

Ponto de Atenção

Redução de Sugestões: O total de sugestões caiu de 69 para 45, o que pode indicar que os usuários estão mais focados em resolver problemas imediatos do que em contribuir com melhorias nos processos.

Síntese Comparativa (Cruzamento com a Tabela)

Ao cruzar o gráfico com os dados da tabela, podemos concluir que:

- **O aumento visual no gráfico é impulsionado por Solicitações:** Como as solicitações subiram de 29.941 para 32.568, elas são as responsáveis por manter a linha de 2025 quase sempre acima da de 2024.

- **Estabilidade de Reclamações:** Apesar do volume total maior em meses como julho e setembro de 2025, o número total de reclamações caiu no acumulado do ano (de 2.784 para 2.594). Isso indica que, embora o sistema tenha recebido mais acessos, a natureza desses acessos foi proporcionalmente menos conflituosa.
- **Aumento na busca por Informação:** O crescimento de 32,4% nesta categoria (de 1.083 para 1.434) também contribuiu para a elevação das curvas em 2025 observadas no gráfico.

Conclusão: O sistema de Ouvidoria está mais robusto em 2025, lidando com um volume maior de usuários, porém com uma melhoria na tipologia das demandas (menos reclamações e mais solicitações/informações).

MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO E POR DEPARTAMENTO – 2024/2025

Realizamos levantamento das manifestações registradas em 2024 e 2025 com encaminhamento aos Departamentos e Setores da Secretaria da Saúde, relacionadas de forma decrescente, considerando o número de manifestações referentes a 2025.

Total e proporção de manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2024 e 2025 - por Departamento e Setor.

CLASSIFICAÇÃO	2024	%	2025	%
DEPARTAMENTO DE REGULAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO DA SAÚDE - DRCAS	19.328	55,0%	22.072	58,4%
DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO À SAÚDE - DAS	11.455	32,7%	11.185	29,6%
DEPARTAMENTO DE URGÊNCIA E ATENÇÃO HOSPITALAR - DUAH	2.434	6,9%	2.611	6,9%
SECRETARIA DA SAÚDE - Ouvidoria do SUS (1)	1062	3,0%	1424	3,8%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA DA SAÚDE - DGAS	439	1,3%	226	0,6%
OUVIDORIA INTERNA - Ouvidoria do SUS (2)	305	0,9%	226	0,6%
GABINETE	9	0,0%	21	0,1%
CONSELHO MUNICIPAL DE SAÚDE - CMS	1	0,0%	0	0,0%
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DE PESSOAS DA SAÚDE - DGPS	3	0,0%	1	0,0%
TRANSPORTE SANITÁRIO (3)	65	0,2%	0	0,0%
DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE – DVS (4)	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL GERAL	35.101	100%	37.766	100,00%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

O Departamento de Regulação, Controle e Avaliação da Saúde (DRCAS) é o ponto mais crítico da operação:

- Crescimento de Participação: Subiu de 55% para 58,4% do total das manifestações registradas.
- Volume Absoluto: Um aumento de 2.744 novos registros em um ano.
- Insight: Como este departamento lida com a marcação de consultas, exames e procedimentos, o aumento sugere uma pressão crescente na fila de espera ou a necessidade de otimização nos fluxos de agendamento.

Com relação ao DAS houve uma redução percentual (de 32,7% para 29,6%).

O DUAH (Urgência e Hospitalar) manteve-se rigorosamente estável em torno de 6,9%. É um indicador positivo de que a pressão hospitalar, embora constante, não sofreu picos de crise no período.

O DGAS registrou uma queda expressiva de 50% no volume de manifestações (de 439 para 226). Isso indica uma provável melhoria nos processos de gestão administrativa e logística.

Transporte Sanitário: O zeramento dos registros em 2025 indica a migração da subrede para o DRCAS.

Observações:

1. A subrede Secretaria da Saúde refere-se à Ouvidoria do SUS Guarulhos (sede).

As manifestações com teor de informação, encaminhadas a esta subrede são relativas às respostas repassadas pela Ouvidoria referente aos protocolos registrados, às datas de agendamentos de consultas inseridas em sistema e demais informações relativas aos serviços de saúde. Salientando que a Ouvidoria exerce função receptiva neste processo de trabalho, onde o cidadão entra em contato para obter a informação, competindo à Ouvidoria repassar as respostas fornecidas pelos serviços responsáveis, caso não tenham informado diretamente ao interessado.

2. São encaminhadas à subrede Ouvidoria do SUS – Divisão Técnica as manifestações relativas à Ouvidoria e também aos setores que não possuem subredes cadastradas em Sistema. Desta forma, a manifestação é encaminhada ao e-mail do serviço responsável para que este, responda a manifestação e posteriormente, a resposta é inserida pela Ouvidoria.

3. Com a reestruturação na Secretaria da Saúde, a Subrede Transporte Sanitário passa a integrar o Departamento de Regulação, Controle e Avaliação da Saúde – DRCAS, tendo suas manifestações demonstradas neste departamento.

4. O Departamento de Vigilância em Saúde recebe as manifestações dos cidadãos através da Ouvidoria do Município de Guarulhos pelo link abaixo:
<https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-do-municipio>.

Neste canal, é possível fazer denúncia sobre condições sanitárias insatisfatórias de Estabelecimentos sujeitos à Vigilância Sanitária (Alimentos, Medicamentos, Produtos, Serviços de Interesse da Saúde), denúncias de vigilância em saúde do trabalhador e de assuntos relativos à vigilância em saúde ambiental (riscos à saúde relacionados à contaminação do solo, ar, água), de locais situados na cidade de Guarulhos.

Total de manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS, por classificação em 2024 e 2025.

SUBREDE	SOLICITAÇÃO		RECLAMAÇÃO		ELOGIO		INFORMAÇÃO		DENÚNCIA		SUGESTÃO		TOTAL	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
DRCAS	19.258	21.915	12	82	47	61	7	14	0	0	4	0	19.328	22.072
DAS	9.508	9.137	1.421	1.532	436	421	47	60	6	3	37	32	11.455	11.185
DUAH	673	1252	1.242	913	476	413	11	11	12	13	20	9	2.434	2.611
SS	44	40	6	15	5	27	1.007	1.341	0	1	0	0	1.062	1.424
DGAS	382	197	49	26	1	0	7	3	0	0	0	0	439	226
OUVIDORIA SUS	34	11	23	24	237	183	2	5	1	1	8	2	305	226
GABINETE	9	16	0	2	0	1	0	0	0	0	0	2	9	21
DGPS	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	3	1
TRANSP. SANIT.	33	0	31	0	1	0	0	0	0	0	0	0	65	0
DVS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CMS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
TOTAL	29.941	32.568	2.784	2.594	1.205	1.107	1.083	1.434	19	18	69	45	35.101	37.766

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

DRCAS (Destaque de Volume)

- É a sub-rede com maior atividade, concentrando 22.072 manifestações em 2025.
- O número de Reclamações aumentou de 12 para 82, considerando a inclusão da subrede Transporte Sanitário ao Departamento.

DAS e DUAH (Equilíbrio Operacional)

- DAS: Manteve-se estável, com uma leve queda no volume total (de 11.455 para 11.185). É a unidade que mais recebe reclamações (1.532 em 2025), indicando um serviço de alta complexidade ou fricção.
- DUAH: Apresentou uma melhora qualitativa notável, reduzindo suas reclamações de 1.242 para 913, apesar do aumento nas solicitações.

SS (Ouvidoria do SUS - consulta protocolos registrados)

- Apresentou um crescimento significativo no total de atendimentos (de 1.062 para 1.424).
- O destaque é o aumento em Informações (1.341) e o expressivo crescimento de Elogios, que subiram de 5 para 27.

Ouvidoria SUS (unidades sem subredes e Ouvidoria do SUS interna)

- Houve uma retração no volume de registros nesta sub-rede (de 305 para 226).
- O número de elogios caiu de 237 para 183, embora continue sendo, proporcionalmente, a unidade com maior taxa de reconhecimento positivo por atendimento.

Transporte Sanitário

- **Transporte Sanitário:** Os dados de 2025 mostram zero registro, comparado aos 65 de 2024. Isso indica a migração total do serviço para o DRCAS.

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

As manifestações são classificadas por assuntos e subassuntos de acordo com o detalhamento da demanda e seguindo padronização do Sistema OuvidorSUS.

Relacionamos os assuntos e subassuntos registrados no decorrer do ano de 2024 com maior incidência de registro, os demais que aparecem com menos frequência estão agrupados em “outros”.

Manifestações classificadas por assunto, registradas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos – 2024 e 2025.

ASSUNTOS	2024	%	2025	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	28.111	80,1%	31.019	82,1%
GESTÃO	3.926	11,2%	3.795	10,1%
OUVIDORIA DO SUS	1.220	3,5%	1.308	3,5%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	653	1,9%	737	2,0%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	520	1,5%	384	1,0%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	331	0,9%	165	0,4%
TRANSPORTE	64	0,2%	98	0,3%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	81	0,2%	79	0,2%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	60	0,2%	65	0,2%
OUTROS	135	0,4%	116	0,3%
TOTAL	35.101	100,0%	37.766	100,0%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

A tabela revela uma rede altamente dependente de um único eixo temático: Assistência à Saúde.

- Assistência à Saúde: É o tema predominante e apresentou crescimento tanto em volume absoluto quanto em participação relativa, saltando de 28.111 (80,1%) para 31.019 (82,1%).
- Representatividade: Somados, os dois primeiros assuntos (Assistência à Saúde e Gestão) concentram mais de 92% de toda a demanda da rede em 2025.

Análise de Variação por Categoria

Os dados mostram tendências distintas de evolução entre os departamentos:

- **Temas em Ascensão:**

- Transporte: Embora pequeno no total, teve um crescimento percentual relativo, subindo de 0,2% para 0,3%, com um aumento de 64 para 98 registros.
- Assistência Odontológica: Registrou um aumento de 653 para 737 atendimentos.
- Ouvidoria do SUS: Manteve-se estável em termos percentuais, com um leve incremento no volume absoluto (de 1.220 para 1.308).

- **Temas em Declínio (Melhoria de Processos):**

- Assistência Farmacêutica: Apresentou a queda mais significativa da tabela, reduzindo o volume de manifestações pela metade, de 331 para 165 registros.
- Gestão: Houve uma redução tanto em números absolutos (de 3.926 para 3.795) quanto em representatividade (de 11,2% para 10,1%).
- Produtos para Saúde/Correlatos: Recuou de 520 para 384 manifestações.

Resumo Estatístico Comparativo

Resumo estatístico – 2024 e 2025












Indicador	2024	2025	Varição
Total de Manifestações	35.101	37.766	+2.665
Maior Assunto (%)	80,1%	82,1%	+2,0 p.p.
Menor Assunto (%)	0,2% (ESF)	0,2% (ESF)	Estável

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

Conclusão da Tabela: O aumento global de 7,6% na demanda total é quase inteiramente explicado pelo crescimento da categoria Assistência à Saúde, enquanto áreas críticas como Farmácia e Gestão apresentaram sinais de menor pressão ou maior resolutividade direta.

Detalhamento das variações percentuais de cada assunto entre 2024 e 2025.

Variações percentuais referentes aos assuntos registrados

Assunto	Varição Absoluta	Varição Percentual	Tendência
Assistência à Saúde	+2.908	10,3%	 Crescimento
Gestão	-131	-3,3%	 Queda
Ouvidoria do SUS	+88	7,2%	 Crescimento
Assistência Odontológica	+84	12,9%	 Crescimento
Produtos para Saúde	-136	-26,2%	 Queda
Assistência Farmacêutica	-166	-50,2%	 Queda
Transporte	+34	53,1%	 Crescimento
Vigilância em Saúde	-2	-2,5%	 Queda
Estratégia Saúde Família	+5	8,3%	 Crescimento
Outros	-19	-14,1%	 Queda
TOTAL GERAL	+2.665	7,6%	 Crescimento

Destaques da Análise

- O Maior Impacto: A Assistência à Saúde foi o principal motor do aumento global. Embora tenha crescido "apenas" 10,3% em sua própria categoria, o volume de quase 3 mil novos registros foi maior que o crescimento total da rede (2.665), compensando as quedas de outras áreas.
- A Maior Eficiência: A Assistência Farmacêutica reduziu sua demanda exatamente pela metade (-50,2%). Isso geralmente indica uma resolução de gargalos crônicos

na distribuição de medicamentos ou nos fluxos de atendimento específicos deste setor.

- Alerta Operacional: O Transporte apresentou a maior variação percentual (+53,1%). Apesar de ter números absolutos pequenos, o crescimento acelerado sugere uma nova fonte de insatisfação ou necessidade de informação por parte dos usuários.
- Reduções Estruturais: As categorias de Gestão (-3,3%) e Produtos para Saúde (-26,2%) conseguiram reduzir sua pressão sobre a Ouvidoria mesmo em um ano de crescimento global da rede.

O assunto Assistência à Saúde foi responsável pelo maior número de manifestações registradas no sistema: 82,1%. Dentre estes assuntos, estão relacionados às solicitações de agendamento de consultas/exames, solicitações de cirurgia e internação, transferência de paciente, entre outros com menor incidência.

O assunto Gestão representou 10,1% do total de manifestações, estão incluídas as demandas relativas a recursos humanos, estabelecimento e documentos.

O assunto Ouvidoria do SUS refere-se em sua maioria, ao acompanhamento das manifestações registradas em sistema e elogios, tendo em 2025, 3,5% do total.

Classificamos como “Outros” os assuntos que tiveram uma frequência de 0,3% do total de registros em sistema.

Relacionamos na tabela a seguir um ranking com os 40 subassuntos que tiveram maior incidência entre os assuntos elencados, representando 85,4% do total.

Ranking com manifestações registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2025.

ASSUNTOS		QTDE	%
1	DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	3716	9,8%
2	CONSULTA OFTALMOLOGIA	3224	8,5%
3	DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	2356	6,2%
4	DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	2317	6,1%
5	CONSULTA ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1861	4,9%
6	CONSULTA NEUROLOGIA	1059	2,8%
7	DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	997	2,6%
8	CONSULTA CARDIOLOGIA	884	2,3%
9	CIRURGIA ORTOPÉDICA	873	2,3%
10	DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	840	2,2%
11	CONSULTA PSIQUIATRIA	765	2,0%
12	FISIOTERAPIA	749	2,0%
13	DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	743	2,0%
14	CONSULTA CLÍNICA MÉDICA	706	1,9%
15	INFORMAÇÕES - OUVIDORIA	704	1,9%
16	CONSULTA OTORRINOLARINGOLOGIA	699	1,9%
17	DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	578	1,5%
18	CONSULTA REUMATOLOGIA	569	1,5%
19	CONSULTA MULTIDISCIPLINAR	537	1,4%
20	DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	513	1,4%
21	ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	502	1,3%
22	DIFICULDADE DE ACESSO	469	1,2%
23	CONSULTA ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	465	1,2%
24	PRÓTESE ODONTOLÓGICA	460	1,2%
25	CONSULTA CIRURGIÃO GERAL	452	1,2%
26	CONSULTA CIRURGIÃO VASCULAR	420	1,1%
27	ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO - RESPOSTA PROTOCOLO	396	1,0%
28	CONSULTA PSICOLOGIA	369	1,0%
29	CONSULTA DERMATOLOGIA	362	1,0%
30	INSATISFAÇÃO MÉDICO	353	0,9%
31	CONSULTA GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	333	0,9%
32	CONSULTA CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	324	0,9%
33	CONSULTA PNEUMOLOGIA	324	0,9%
34	CIRURGIA UROLÓGICA	292	0,8%
35	CONSULTA UROLOGIA	286	0,8%
36	CONSULTA NEFROLOGIA	266	0,7%
37	CONSULTA FONOAUDIOLOGIA	238	0,6%
38	SATISFAÇÃO OUVIDORIA	191	0,5%
39	ACUPUNTURA	171	0,5%
40	CONSULTA GASTROENTEROLOGIA	171	0,5%
	OUTROS	6232	16,5%
	TOTAL RANKING	31.534	83,5%
	TOTAL MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS	37.766	100,00%

Observações:

- Assunto DIAGNÓSTICO: Os assuntos classificados como “Diagnóstico” referem-se a diversos exames, sendo separados por especialidades. Extraímos os subassuntos com maior incidência de registros para melhor elucidação:

Manifestações classificadas por Diagnósticos, registradas pela Ouvidoria SUS Guarulhos – ano 2025.

DIAGNÓSTICO	EXAME	QTDE
EM ENDOSCOPIA	COLONOSCOPIA	860
EM CARDIOLOGIA	ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	648
EM NEUROLOGIA	ELETRONEUROMIOGRAMA	557
EM CARDIOLOGIA	HOLTER	550
EM ENDOSCOPIA	ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	476
EM CARDIOLOGIA	MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIAL	462
EM CARDIOLOGIA	ELETROCARDIOGRAMA	427
EM OTORRINOLARINGOSCOPIA	AUDIOMETRIA	424
EM CARDIOLOGIA	TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	213
EM ENDOSCOPIA	RETOSSIGMOIDOSCOPIA	184

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

- Assunto ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE: São classificadas neste assunto, as manifestações sobre correção de fluxo das solicitações inseridas em sistema, falta de aviso sobre agendamento de consultas e/ou exames, horário para distribuição de senhas de atendimento, fechamento da farmácia para recebimento de medicamentos, entre outros.
- Assunto DIFICULDADE DE ACESSO: São classificadas as manifestações que indicam dificuldade em acessar o serviço de saúde, como demora e recusa no atendimento, falta e quantidade insuficiente de vagas, entre outros.

Manifestações classificadas por Dificuldade de Acesso, registradas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos – ano 2025.

Nº	ASSUNTO DIFICULDADE DE ACESSO	QTDE
1	OUTROS	220
2	DEMORA NO ATENDIMENTO	119
3	RECUSA AO ATENDIMENTO	82
4	FALTA DE VAGAS	39
5	QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	9

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

Incluimos no presente relatório, anexo único, contendo todos os assuntos registrados em sistema no ano de 2025.

MANIFESTAÇÕES POR STATUS

As manifestações registradas em sistema são classificadas de acordo com o status, conforme a ocorrência de atualizações das informações inseridas.

Após o registro pela Ouvidoria do SUS, as manifestações são encaminhadas ao serviço responsável, para que estes entrem em contato com o cidadão e procedam com a resposta. Após a resposta do serviço, se for validada pela Ouvidoria, a manifestação é fechada e após a validação do Ministério da Saúde, é finalmente arquivada.

Manifestações não validadas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos ou pelo Ministério da Saúde são reencaminhadas ao serviço responsável para verificação da resposta fornecida. Ressaltamos ainda que, o cidadão tem o direito de discordar da resposta recebida, neste caso, a manifestação é reencaminhada ao serviço com a informação de que houve a contestação de resposta pelo usuário.

Segue detalhamento dos status das manifestações:

Legenda dos Status das manifestações registradas.

LEGENDA DOS STATUS DAS MANIFESTAÇÕES	
NOVO	Registrada em sistema. Aguardando encaminhamento ao serviço.
ENCAMINHADO	Direcionada ao serviço responsável. Aguardando resposta.
CONCLUÍDO	Respondido pelo serviço. Aguardando validação da resposta pela Ouvidoria.
EM ANÁLISE	Serviço responsável analisando a manifestação. Aguardando resposta.
REENCAMINHADO	Resposta não validada pela Ouvidoria. Reencaminhada ao serviço para reformulação.
FECHADO	Resposta validada pela Ouvidoria. Aguardando arquivamento pelo Ministério da Saúde.
ARQUIVADO	Resposta validada pelo Ministério da Saúde e arquivada.

As manifestações com o status de novo, encaminhado, em análise e reencaminhado são consideradas pendentes e as manifestações respondidas são aquelas que possuem o status concluído, fechado e arquivado.

Do total de 37.766 manifestações registradas no ano de 2025, 96,7% (36.522) foram respondidas e encontram-se com o status fechado, arquivado ou concluído e

3,3% (1.244) encontram-se pendentes de respostas, com o status encaminhado, novo, reencaminhado ou em análise, conforme segue:

Total de manifestações registradas pelo Sistema OuvidorSUS em 2025 - por status.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS EM 2025		
STATUS	QUANTIDADE	%
ARQUIVADO	31.709	84,0%
FECHADO	4.790	12,7%
ENCAMINHADO	940	2,5%
EM ANÁLISE	246	0,7%
REENCAMINHADO	36	0,1%
CONCLUÍDO	23	0,1%
EM ANÁLISE INTERNO	21	0,1%
NOVO	1	0,0%
Total geral	37.766	100,0%
RESPONDIDAS	36.522	96,7%
PENDENTES	1.244	3,3%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

Os processos de trabalho da Ouvidoria visam à efetiva resolução das manifestações registradas, com eficiência e celeridade.

A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado (Registro em sistema);

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação (Fornecimento do número de protocolo);

III - análise e obtenção de informações, quando necessário (Encaminhamento aos serviços responsáveis, quando necessário);

IV - decisão administrativa final (Os serviços responsáveis se manifestam acerca da demanda apresentada pelo usuário, informando a resolução ou comunicando a sua impossibilidade.)

V - ciência ao usuário (Pelo serviço responsável e automaticamente pelo sistema).

MANIFESTAÇÕES QUANTO AO PRAZO DE RESPOSTAS

A Lei Federal nº 13.460/2017 em vigência desde 26/07/2018, também denominada “Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público” ou “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público” estabelece as normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

Dentre outras normativas, estabelece o prazo de 30 dias para resposta às manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS, conforme trecho destacado a seguir:

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Desta forma, as manifestações registradas na Ouvidoria do SUS possuem um prazo de 30 dias para serem respondidas, sendo que dentro deste prazo, o setor responsável possui 20 dias para responder a manifestação.

A Lei nº 13.460/2017 poderá ser acessada, na íntegra, através do link: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Realizamos levantamento das manifestações respondidas em sistema no ano de 2025, onde apuramos que das 37.766 manifestações registradas, 36.522 manifestações foram respondidas (96,71%), sendo que 88,8% obedeceram ao prazo legal de respostas e 11,2% foram respondidas fora deste prazo.

Total de manifestações respondidas e pendentes

Total manifestações registradas em 2025	37.766	100,00%
Manifestações Respondidas	36.522	96,7%
Manifestações Pendentes	1.244	3,3%
Manifestações respondidas quanto ao prazo	36.522	100,00%
Respondidas no prazo	32.430	88,8%
Respondidas fora do prazo	4.092	11,2%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

A tabela a seguir, destaca as manifestações respondidas quanto ao prazo de resposta:

Total de manifestações respondidas no prazo em 2025.

Indicador de 2025	Valor Absoluto	Percentual
Total de Manifestações	37.766	100%
Respondidas no Prazo	32.430	88,8%
Respondidas fora do Prazo	4.092	11,2%
Pendentes	1.244	3,3%

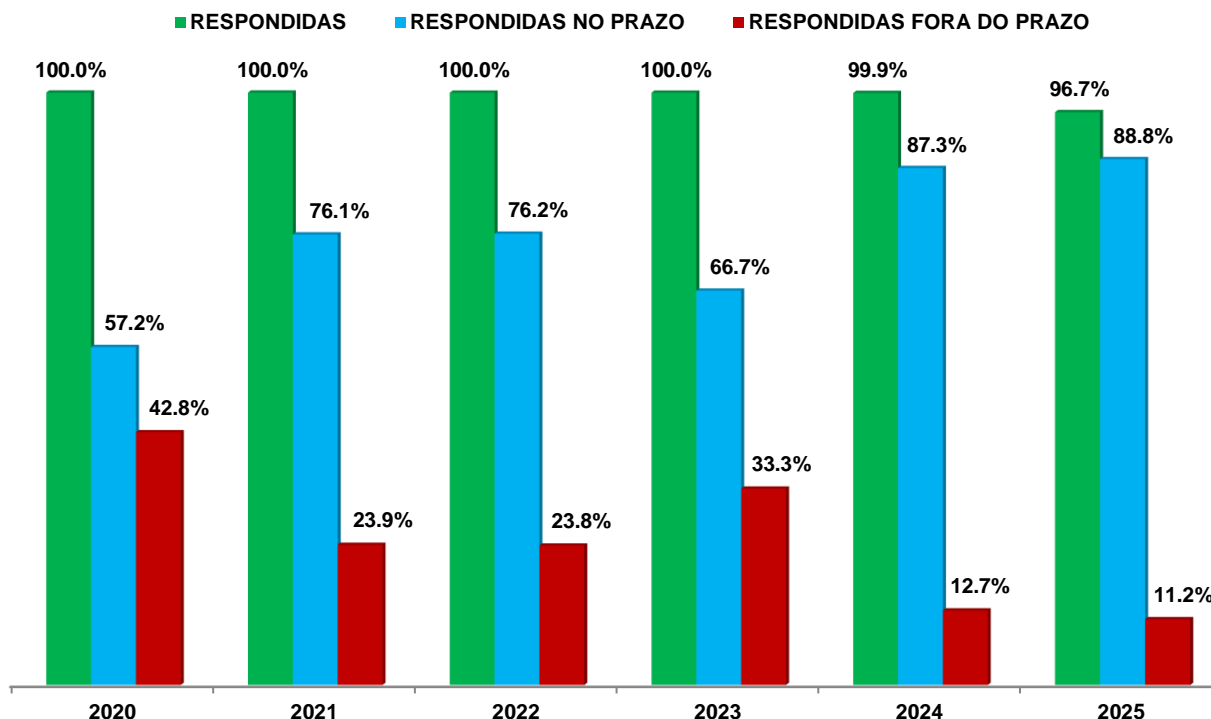
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

É importante traçarmos um paralelo entre os anos anteriores a 2025 com relação às manifestações respondidas dentro do prazo de resposta, tendo em vista que desta forma, conseguimos avaliar o aumento das respostas dentro dos prazos estabelecidos em lei.

Parte desta evolução deve-se ao aperfeiçoamento dos processos de trabalho executados pela Ouvidoria, principalmente, a partir do ano de 2020, onde além dos relatórios mensais disponibilizados aos diretores dos Departamentos da Secretaria da Saúde, e demais setores responsáveis, passamos a realizar o monitoramento e o acompanhamento das manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS e dos prazos de respostas. Realizamos ainda, levantamento diário das manifestações que estão próximas ao vencimento e contato direto com os responsáveis pela unidade de saúde. Desta forma, conscientizamos os gestores sobre a importância das respostas dentro do prazo.

Na representação gráfica a seguir, podemos visualizar a evolução das respostas às manifestações registradas, onde apuramos que no período de 2020 a 2023, todas as manifestações foram respondidas, em 2024, tivemos 99,9% de respostas e em 2025, 96,7% das manifestações acolhidas pela Ouvidoria, foram respondidas.

Total de manifestações respondidas dentro do prazo de 2020 a 2025.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

A análise histórica e situacional dos dados da Ouvidoria do SUS demonstra um avanço institucional consolidado no município de Guarulhos. Ao longo do período de 2020 a 2025, a unidade evoluiu de um índice de 57,2% de respostas no prazo para o patamar recorde de 88,8% no último exercício. Este crescimento de 31,6 pontos percentuais reflete a otimização dos fluxos internos e o compromisso com a transparência pública.

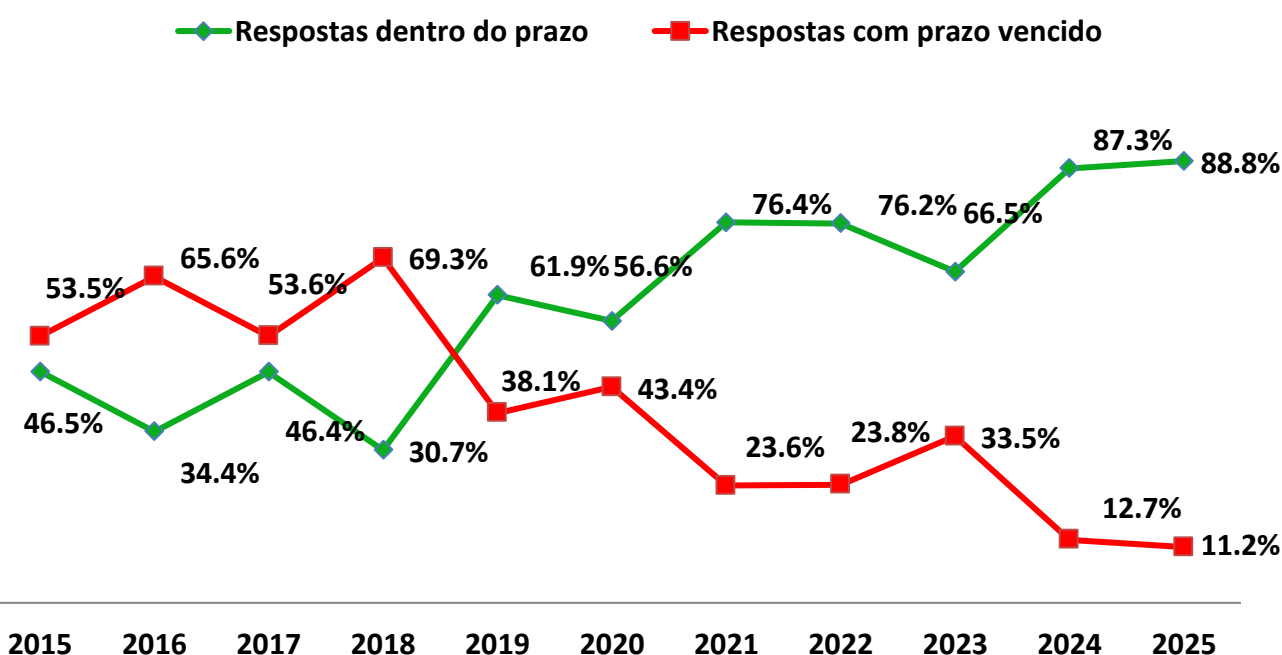
Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, destacam-se os seguintes resultados do ano de 2025, revelando uma trajetória de amadurecimento e melhora significativa na agilidade do atendimento ao cidadão:

- **Salto de Eficiência (2020-2025):** Em 2020, apenas 57,2% das manifestações eram respondidas no prazo. Em 2025, esse índice subiu para 88,8%, o melhor resultado da série histórica.
- **Recuperação Pós-2023:** Após uma queda na pontualidade em 2023 (66,7%), a gestão municipal implementou melhorias que elevaram o índice para patamares superiores a 87% nos anos seguintes.

Redução de Atrasos: O percentual de respostas fora do prazo caiu drasticamente de 42,8% em 2020 para apenas 11,2% em 2025.

Este desempenho reafirma que a Ouvidoria de Guarulhos não atua apenas como um canal de registro de manifestações, mas como um instrumento efetivo de gestão e cidadania, garantindo ao usuário do SUS o direito constitucional e legal a uma resposta célere e conclusiva.

Manifestações respondidas x prazo / 2015 a 2025



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

O gráfico de evolução histórica permite identificar uma mudança estrutural no serviço da Ouvidoria a partir de 2018:

- **Inversão da Curva:** Até 2018, o volume de respostas fora do prazo freqüentemente superava ou se equiparava às respostas no prazo.
- **Crescimento Exponencial da Produtividade:** A partir de 2021, há um distanciamento nítido entre as curvas. O volume de respostas dentro do prazo cresceu de forma acelerada, atingindo o pico de 88,8% (33.208) respostas no prazo em 2025.

- **Estabilização dos Atrasos:** Apesar do aumento significativo no volume total de demandas ao longo da década, o número de respostas fora do prazo foi estabilizado e reduzido para 4.558 em 2025, um dos menores índices desde 2015.

Conclusão Estratégica

A análise técnica indica que a Ouvidoria de Guarulhos consolidou um sistema de gestão de prazos eficaz. A capacidade de aumentar o volume de atendimento (que mais que triplicou desde 2015) e, simultaneamente, elevar o índice de pontualidade para quase 90% é um forte indicador de qualificação dos processos internos.

Esta performance garante ao município não apenas a conformidade com a Lei nº 13.460/2017, mas também fortalece a transparência e a resolutividade do SUS frente ao cidadão.

Além da obrigatoriedade em atendermos ao prazo de resposta previsto em lei, a Ouvidoria do SUS Guarulhos, de acordo com a PROGRAMAÇÃO ANUAL DE SAÚDE 2022/2025, possui um indicador de saúde que objetiva a “Porcentagem de manifestações respondidas pela Ouvidoria do SUS Guarulhos”.

Com a finalidade de atingirmos o indicador proposto no PAS, a Ouvidoria do SUS realiza relatórios mensais com encaminhamentos aos setores responsáveis e contato direto com os gestores, visando o cumprimento do prazo estipulado em lei federal e do indicador da saúde, tendo como diretriz o fortalecimento e qualificação do trabalho da Ouvidoria do SUS.

Ressaltamos que, apesar do número elevado de manifestações respondidas, o percentual de respostas dentro do prazo precisa ser aumentado, considerando o direito do cidadão em ter seu questionamento respondido, como fruto do exercício de cidadania, pelo cumprimento da Lei Federal nº 13.460/17 e ainda pela necessidade de atingirmos o indicador da Ouvidoria na Programação Anual de Saúde (PAS).

O indicador do PAS referente à Ouvidoria do SUS tem como objetivo aumentar o número das demandas respondidas na Ouvidoria do SUS Guarulhos e para que este indicador seja atingido necessitamos da conscientização das unidades de saúde e demais setores da Secretaria, tendo em vista que estes são responsáveis

pelas respostas às manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria do SUS.

No ano de 2025, superamos o indicador que tinha como meta 95% de manifestações respondidas, atingindo o índice de 96,7%.

PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE 2022-2025 - SECRETARIA DA SAÚDE GUARULHOS – INDICADOR OUVIDORIA

Plano Municipal de Saúde 2022-2025 – Indicador Ouvidoria

DIRETRIZ Nº 5 - Fortalecer e qualificar a ouvidoria SUS									
OBJETIVO Nº 5.1 - Aumentar das demandas respondidas pela ouvidoria do SUS									
Nº	Referência	Indicador	Unidade de Medida	Linha Base		Meta Prevista			
				Valor	Ano	2022	2023	2024	2025
50	↑	Porcentagem de manifestações respondidas na Ouvidoria do SUS Guarulhos	Percentual	93%	2019	93%	93%	94%	95%

Fonte: PLANO MUNICIPAL DE SAÚDE 2022-2025 – <https://www.guarulhos.sp.gov.br/instrumentos-de-gestao>

MANIFESTAÇÕES PENDENTES DE RESPOSTAS

Relacionamos as manifestações que se encontram pendentes de respostas no Sistema OuvidorSUS, agrupadas por Departamentos e setores.

Ressaltamos que as informações são referentes ao banco de dados extraído pelo Ministério da Saúde em 06/01/2026 e que quaisquer alterações realizadas após a extração, não estarão computadas neste relatório.

A Ouvidoria realiza monitoramento diário das manifestações registradas, visando uma melhor qualificação, o registro claro e objetivo das solicitações dos cidadãos e o tratamento adequado, onde cada manifestação é tipificada, classificada e encaminhada ao serviço responsável para que este proceda com a resposta.

Com relação ao acompanhamento dos prazos das manifestações registradas, divulgamos relatórios mensais aos departamentos e realizamos o monitoramento diário, realizando contato com os gestores antes do vencimento, porém, apesar de todo processo de acompanhamento, algumas subredes não conseguem ainda, cumprir o prazo determinado em Lei Federal.

De acordo com o levantamento realizado, encontram-se pendentes de respostas 1.276 manifestações. Sendo que 05 foram registradas em 2022, 7 tiveram registros em 2023, 20 manifestações registradas em 2024 e em 2025, 1.244 manifestações encontravam-se, na extração do banco de dados, pendentes de respostas.

Total de manifestações pendentes

ANO	PENDENTES	%
2022	5	0,4%
2023	7	0,5%
2024	20	1,6%
2025	1.244	97,5%
Total geral	1.276	100,0%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

MANIFESTAÇÕES PENDENTES DE RESPOSTAS – QUANTO AO PRAZO

Considerando o banco de dados de 06/01/2026, Do total de manifestações pendentes, 61,1% se encontram dentro do prazo previsto em lei, e 38,9% encontram-se com o prazo de resposta vencido.

Total de manifestações pendentes registradas pelo Sistema OuvidorSUS.

Manifestações Pendentes com relação ao prazo					
Ano	No prazo	%	Prazo vencido	%	Total
2022	0	0,0%	5	0,4%	5
2023	0	0,0%	7	0,5%	7
2024	1	0,1%	19	1,5%	20
2025	778	61,0%	466	36,5%	1.244
Total geral	779	61,1%	497	38,9%	1.276

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

O dado mais alarmante deste levantamento é que 38,9% de todas as manifestações pendentes já estão com o prazo vencido. Isso significa que quase 4 em cada 10 cidadãos que buscaram a Ouvidoria não receberam resposta dentro do tempo determinado por lei.

O ano de 2025 apresenta um cenário misto que exige ação imediata para evitar a contaminação do sistema:

- **Dentro do Prazo (61,1%):** Há uma maioria de demandas (778) que ainda estão em tramitação regular. Este é o único indicador positivo, mostrando que a máquina ainda está operando.
- **Vencidas (36,5%):** Um volume de 466 manifestações já ultrapassou o limite legal em 2025. Se este grupo não for priorizado, ele se somará ao passivo crônico dos anos anteriores, tornando a gestão de crise inviável.

Abaixo, segue o levantamento das manifestações pendentes de respostas por Departamento e setor:

Tabela 22 - Total de manifestações pendentes por Departamento e setor.

Depto/Setor		2022	2023	2024	2025	TOTAL	%
DRCAS	Departamento de Regulação, Controle e Avaliação em Saúde	0	0	0	547	547	42,9%
DAS	Departamento de Assistência à Saúde	0	0	2	504	506	39,7%
DUAH	Departamento de Urgência e Atenção Hospitalar	0	0	8	162	170	13,3%
GB	Gabinete do Secretário	3	3	9	21	36	2,8%
OUVIDORIA	Ouvidoria do SUS Guarulhos	0	3	0	5	8	0,6%
CMS	Conselho Municipal de Saúde	2	1	1	0	4	0,3%
DGAS	Departamento de Gestão Administrativa da Saúde	0	0	0	4	4	0,3%
SECRETARIA	Secretaria da Saúde	0	0	0	1	1	0,1%
DGPS	Departamento de Gestão de Pessoas da Saúde	0	0	0	0	0	0,0%
DVS	Departamento de Vigilância em Saúde	0	0	0	0	0	0,0%
Total		5	7	20	1.244	1.276	100,0%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

Os departamentos que tiveram um maior número de manifestações pendentes de respostas em 2025 foram o DRCAS com 42,9% de pendências, em seguida o DAS com 39,7% e o DUAH com 13,3% das pendências totais.

Os demais departamentos e setores somados representam cerca de 4,2% do total de manifestações sem respostas aos usuários dos serviços de saúde.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

➤ PROCESSOS DE TRABALHO

- Implementar/aperfeiçoar as RAS - Redes de Atenção à Saúde (Rede Alyne, Rede de Urgência e Emergência, Rede de Atenção as Pessoas com Doenças Crônicas, Rede de Atenção à Saúde Mental, Rede de Atenção as Pessoas com Deficiências e Rede de Atenção aos Direitos Humanos);
 - Fortalecer a Atenção Básica como ordenadora do Cuidado, com foco na expansão da Estratégia da Saúde da Família;
 - Qualificação dos processos de gestão em saúde na SMS com foco na territorialização, corresponsabilização e resultados assistenciais;
 - Aperfeiçoar a política para Atenção Ambulatorial Especializada sob a lógica das RAS;
 - Aperfeiçoar a política de Atenção Hospitalar, sob a lógica das RAS, definindo o papel dos hospitais prestadores de serviços do SUS;
 - Qualificar a Política de Assistência Farmacêutica;
 - Reorganização da cadeia logística, dos serviços de apoio e de suprimentos da SMS;
 - Garantir a transversalidade das ações de Vigilância em Saúde na RAS, com Ampliação e qualificação da Política Pública de promoção e vigilância em saúde para prevenção, redução, eliminação dos riscos e agravos à saúde da população;
 - Implementar/aperfeiçoar a Política Municipal de Regulação e fortalecer a Regulação Regional;
 - Fortalecimento da Gestão do Trabalho propiciando a valorização e qualificação dos trabalhadores da saúde;
 - Fortalecimento das práticas de Educação Permanente em Saúde para aprimoramento dos processos de trabalho e cuidado em Saúde;
 - Desenvolvimento de uma política de formação profissional, com fortalecimento da integração ensino-serviço, por meio da qualificação, especialização e pesquisa em saúde, estreitar relação com as Universidades;
 - Modernização da estrutura física da rede municipal de saúde e promoção da gestão e incorporação de tecnologias em saúde.

➤ **FOCO NA GESTÃO**

Organizar os sistemas de apoio às Redes de Atenção à Saúde:

- Qualificar os Sistemas de Informação para análise, disseminação e compartilhamento de dados;
- Ampliação, adequação e modernização da tecnologia da informação em saúde para qualificação dos serviços;
- Implementar tecnologias e ferramentas para a gestão pública;
- Investir na infraestrutura da SMS para fazer frente às suas competências;
- Estruturar o sistema de diagnóstico, fortalecer as linhas do cuidado.

Promover a mudança de cultura organizacional visando a implantação das Redes de Atenção à Saúde:

- Modernizar a estrutura e aperfeiçoar os fluxos e processos de trabalho da SMS;
- Fortalecer a transversalidade, a comunicação e o trabalho coletivo na SMS (CUIDANDO EM REDE);
- Implementar a Política de Gestão do trabalho;
- Incentivar a intersetorialidade com instituições governamentais e não governamentais.;
- Fortalecer o papel regulador do município;
- Qualificar as atividades de regulação, contratualização, monitoramento e avaliação:
- Fortalecimento da participação da comunidade e controle social na gestão da Política Municipal de Saúde;
- Fortalecer a SMS no planejamento da Regionalização/SES;
- Fortalecer a ouvidoria do SUS como instrumento de gestão e de avaliação da satisfação do usuário.

➤ **FOCO ECONÔMICO FINANCEIRO E ORÇAMENTÁRIO**

- Sistematizar o acompanhamento e avaliação da Execução Financeira e Orçamentária da SMS;
- Aprimorar os mecanismos de monitoramento e execução do gasto público;
- Aprimorar os mecanismos de monitoramento e execução do gasto público;

- Implementar estratégias de captação de recursos nacionais e internacionais.

DEMANDA REPRIMIDA

A fim de reduzir a demanda reprimida, continuamos com revisão os planos de trabalho das Organizações Sociais em conjunto com os departamentos afetos, para melhor ajuste da oferta atendendo as necessidades do município;

- Promoção da ação de requalificação de filas;



- *Propostas com foco na implantação de novas tecnologias e renovação do parque tecnológico de toda a rede de Atenção à Saúde (TELESSAÚDE)*
- *Propostas cadastradas que **somam R\$ 27 milhões***



- *Programa Mais Acesso à Especialistas – PMAE (Ministério da Saúde)*
- *O PMAE visa melhorar o acesso a consultas especializadas, exames e cirurgias, além de qualificar a atenção à saúde.*
- *O cadastro efetuado pela gestão anterior gerava uma pactuação de R\$ 2 milhões.*
- *Após revisão pela nova gestão a previsão é de chegar a **R\$ 107 milhões.***
- **PROGRAMA FILA ZERO:** o programa Fila Zero, implementado por meio de mutirões de atendimento, onde equipes de saúde se dedicam a realizar consultas especializadas, exames e cirurgias eletivas com foco nas filas de espera cadastradas no sistema de regulação municipal. Os pacientes são atendidos no

Hospital Municipal de Urgências (HMU), Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso (HMPB) e Centros médicos de especialidade (CEMEG Centro, CEMEG Pimentas, CEMEG Cantareira, CEMEG São João, Ambulatório da Criança).

No exercício de 2025 foram agendados mais de 182.000 procedimentos, entre consultas especializadas, exames e cirurgias eletivas.

Destaca-se o agendamento de aproximadamente 89.000 exames de ultrassonografia, 18.100 consultas em Dermatologia, 14.300 consultas em Otorrinolaringologia, dentre outros procedimentos.

- **CARRETA SAÚDE DA MULHER:** atendimento móvel com exames em pontos estratégicos da cidade, por meio de agendamento da regulação municipal, a fim de ampliar o acesso a exames preventivos, reduzir filas de espera e promover o diagnóstico precoce de doenças ginecológicas e mamárias, fortalecendo a linha de cuidado da saúde da mulher.

30.219 exames realizados em 2025, entre: mamografia bilateral para rastreamento e ultrassonografia mamaria bilateral, ultrassonografia transvaginal.

- **SEMANA DO CORAÇÃO:** “Agilidade, Precisão e Humanização no atendimento”, abertura em 11/09/2025, em parceria com a Boehringer Ingelheim, companhia farmacêutica de origem alemã. A campanha busca promover o bem-estar cardiovascular através de conteúdos e informações sobre doenças cardíacas, em parceria da Prefeitura de Guarulhos com uma das principais companhias farmacêuticas do mundo.

- **PROGRAMA SAÚDE TODA HORA:** mais de 41 mil atendimentos realizados em 2025. Abertura de UBSs aos sábados, para os seguintes procedimentos: Consultas médicas Clínicas, Consultas médicas em Ginecologia, Consultas médicas Pediatria, Consultas de Enfermagem, Coleta de Papanicolau, Atendimentos na farmácia, Consultas odontológicas, Vacinas de rotina, Vacina contra Influenza, Vacinas contra DENGUE (10 a 14 anos) 1ª dose, Vacinas contra COVID 19 ADULTOS (GRUPOS PRIORITÁRIOS), Vacinas contra DENGUE (10 a 14 anos) 2ª dose, Avaliação de carteirinhas, Teste Rápido – HIV, Teste Rápido – Sífilis, Teste Rápido - Hepatite B, Teste Rápido - Hepatite C, Teste Rápido – COVID, Atividades Coletivas de SAÚDE BUCAL, Demais Atividades Coletivas, acompanhamento das condicionalidades do Programa Bolsa Família, Busca Ativa de Faltosos (Vacina COVID), Busca Ativa de Faltosos (Vacina de Rotina) e Busca Ativa de Sintomático respiratório.

ENTREGAS:

- **CENTRO OFTALMOLÓGICO HOSPITAL STELLA MARIS:** 1.000 consultas por mês, 16 mil exames por mês e 160 cirurgias por mês.
- **CEMEG CUMBICA-PIMENTAS:** reforma e adequação da unidade.
- **CLÍNICA DA FAMÍLIA ÁGUA AZUL:** nova sede da unidade (imóvel locado para imóvel próprio)
- **POLICLÍNICA CECAP:** reforma e ampliação da sede própria da unidade para melhor acomodação dos munícipes e profissionais.
- **PA MARIA DIRCE:** reforma e adequação da unidade.

AÇÕES PROGRAMADAS:

- Construção de 02 (duas) novas UPAs: **UPA CENTRO** e **UPA PIMENTAS-BONSUCESSO**;
 - **UBS MORROS:** reforma e adequação
 - **UBS MARINÓPOLIS:** reforma e adequação
 - Nova sede do **CER – Centro Especializado em Reabilitação**
 - Nova sede do **CAPS III Osório** (entregue em fev/2026)
 - **UPA DONA LUIZA:** reforma e ampliação para requalificação do PA para UPA Porte III
 - **PA PARAVENTI:** reforma e ampliação para requalificação do PA para UPA Porte I
 - **UPA PAULISTA:** reforma e ampliação da sede própria da unidade para melhor acomodação dos munícipes e profissionais.
 - **HOSPITAL MUNICIPAL PIMENTAS BONSUCESSO - HMPB:** conclusão do Processo de análise da Caixa Econômica Federal para conclusão das Obras previstas da 3ª Fase: Conclusão do 2º andar, 3º andar e parte do 5º andar; Execução do SAME e Almoxarifado no 1º subsolo.
 - **HOSPITAL MUNICIPAL PIMENTAS BONSUCESSO - HMPB:** reformas e adequações para melhoria da qualidade do atendimento assistencial, de acordo com exigências de demandas judiciais e trabalhistas.

- **HOSPITAL MUNICIPAL DE URGÊNCIAS - HMU:** reformas e adequações para melhoria da qualidade do atendimento assistencial, de acordo com exigências de demandas judiciais e trabalhistas.

- **NOVO PAC - construção de 03 (três) unidades:**

- ✓ UBS Bananal,

- ✓ CAPS AD III

- ✓ UBS Acácio

- ✓ Unidade Odontológica Móvel (UOM) – Brasil Sorridente (UBS Recreio São Jorge),

- ✓ 18 kits de informática para as UBSs

- ✓ 18 kits de videoconferência/telemedicina

- Implantação do **CENTRO ONCOLÓGICO GUARULHOS**

- Implantação do **PROGRAMA REMÉDIO EM CASA**

- Criação do novo APP da saúde de Guarulhos

- Vacimóvel

- Lançamento do Programa Mãe Guarulhense

- **PAC 2025:** nova UBS Lavras, Nova sede da UBS Fortaleza

- Projeto de Construção do **HOSPITAL MUNICIPAL SÃO JOÃO**

- Construção da nova sede do **CEMEG CENTRO**

- Reforma **CEMEG São João**

- Reforma e ampliação - UBS Jardim Vila Galvão

- Reforma e ampliação - UBS Marcos Freire

- Construção da nova UPA CARMELA – BONSUCESSO: nova unidade -

Porte III

- Nova sede do Transporte Sanitário

- Novas sedes das bases descentralizadas do SAMU

- Renovação da Frota do SAMU totalizando 100% da frota

A gestão municipal tem envidado esforços contínuos para enfrentar o problema da demanda reprimida, com ações concretas que já apresentam resultados parciais, mas que ainda exigem maior investimento e suporte técnico. Reforçamos nosso compromisso em seguir aprimorando os processos de gestão, com planejamento estratégico e ações coordenadas para garantir o direito à saúde e atender às necessidades da população de Guarulhos de maneira equitativa e eficiente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do SUS Guarulhos por meio de suas atividades diárias desenvolve o papel de proporcionar um espaço de cidadania à população, onde usuários, profissionais de saúde, gestores e cidadãos em geral podem registrar suas necessidades. Ao buscarem nossa instituição, depositam sua credibilidade e contribuem com informações necessárias para a gestão dos serviços de saúde.

Desse modo, suas manifestações espelham o funcionamento da rede de atenção à saúde do SUS em Guarulhos.

As solicitações de serviços em saúde refletem as necessidades da população e que, na maioria das vezes, seu tempo de resolução influencia diretamente em sua saúde e na sua qualidade de vida.

A análise dos dados aqui expostos visa uma possível tomada de decisão do gestor local do Sistema Único de Saúde - SUS, no que se refere às manifestações registradas pelos usuários, uma vez que é de considerável atenção, ouvir o cidadão frente aos serviços de saúde que são disponibilizados no município, pois é somente este que pode realmente avaliar se as políticas de saúde implantadas estão em concordância com a sua realidade.

A Ouvidoria do SUS Guarulhos, objetiva o bom funcionamento dos serviços públicos da saúde, por meio de atendimento ao munícipe e em parceria com a Secretaria da Saúde e demais Departamentos e setores, considerando sempre a Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência que são os pilares da Administração Pública.

ANEXO ÚNICO

Relacionamos abaixo os assuntos registrados em 2025, em ordem alfabética:

ASSUNTOS	QTDE
ALIMENTO	20
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	31019
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	165
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	737
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	7
CARTÃO SUS	44
COMUNICAÇÃO	3
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	65
FINANCEIRO	9
GESTÃO	3795
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	12
OUVIDORIA DO SUS	1308
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	384
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	3
RECURSOS HUMANOS	1
SAMU	5
TRANSPORTE	98
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	79
VAZIO/NÃO ESPECIFICADO	11
Total geral	37766

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026

Relacionamos a seguir, as manifestações registradas no ano de 2025, por assunto:

VAZIO/NÃO ESPECIFICADO	11
ALIMENTO	20
LEITE	5
OUTROS TIPOS DE ALIMENTOS	15
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	31019
CIRURGIA	1809
BARIÁTRICA	3
CABEÇA E PESCOÇO	6
CARDIOLÓGICA	19
DERMATOLÓGICA	4
GASTROENTEROLÓGICA	2
GERAL	154
GINECOLÓGICA	102
MASTECTOMIA	1

NÃO ESPECIFICADO	1
NEFROLÓGICA	3
NEUROLÓGICA	39
OFTALMOLÓGICA	61
ORTOPÉDICA	873
OTORRINOLARINGOLÓGICA	34
OUTROS	5
PEDIÁTRICA	10
PLÁSTICA	47
TORÁCICA	2
UROLÓGICA	292
VASCULAR	151
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	16452
VAZIO/NÃO ESPECIFICADO	18
ACUPUNTURA	171
ALERGIA/IMUNOLOGIA	48
ANESTESIOLOGIA	27
CARDIOLOGIA	884
CIRURGIÃO GERAL	452
CIRURGIÃO NEUROLÓGICO (NEUROCIRURGIA)	324
CIRURGIÃO PEDIÁTRICO	14
CIRURGIÃO PLÁSTICO	107
CIRURGIÃO TORÁCICO	7
CIRURGIÃO VASCULAR	420
CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR	6
CIRURGIÃO DA MÃO	2
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO	46
CIRURGIÃO DO APARELHO DIGESTIVO	2
CLÍNICA MÉDICA	706
DERMATOLOGIA	362
DOMICILIAR	58
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	465
FISIATRIA	14
FISIOTERAPIA	749
FONOAUDIOLOGIA	238
GENÉTICA MÉDICA	2
GERIATRIA	58
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	333
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	54
HEPATOLOGIA	69
HOMEOPATIA	11
INFECTOLOGIA	41
MASTOLOGIA	35
MULTIDISCIPLINAR	537
NÃO ESPECIFICADO	20

NEFROLOGIA	266
NEUROLOGIA	1059
NUTRIÇÃO	128
NUTROLOGIA	21
OFTALMOLOGIA	3224
ONCOLOGIA	108
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1861
OTORRINOLARINGOLOGIA	699
OUTROS	91
PEDIATRIA	92
PNEUMOLOGIA	324
PROCTOLOGIA	139
PSICOLOGIA	369
PSIQUIATRIA	765
REUMATOLOGIA	569
UROLOGIA	286
DIAGNÓSTICO	35
OUTROS	35
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	162
BIÓPSIA	61
NÃO ESPECIFICADO	6
OUTROS	48
PUNÇÃO	47
DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA	89
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	2317
CATETERISMO	7
ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA	648
ELETROCARDIOGRAMA	427
HOLTER	550
MONITORAMENTO DA PRESSÃO ARTERIAL	462
NÃO ESPECIFICADO	2
OUTROS	8
TESTE DE ESFORÇO E ERGOMÉTRICO	213
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	43
COLPOSCOPIA	38
OUTROS	5
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	54
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	743
ELETOENCEFALOGRAMA	79
ELETRONEUROMIOGRAMA	557
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	11
POLISSONOGRAMA	95
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	62
CAMPIMETRIA	2

MAPEAMENTO DE RETINA	40
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	13
RETINOGRAFIA	3
TONOMETRIA	2
TOPOGRAFIA COMPUTADORIZADA	1
DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	578
AUDIOMETRIA	424
IMITANCIOMETRIA	2
OUTROS	152
DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA	7
OUTROS	1
PAPANICOLAU	6
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	2356
APARELHO DIGESTIVO	1679
NÃO ESPECIFICADO	96
COLANGIOPANCREATOGRAFIA RETRÓGRADA (CPRE)	1
COLONOSCOPIA	860
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	476
OUTROS	59
RETOSSIGMOIDOSCOPIA	184
VIDEOLAPAROSCOPIA	3
APARELHO GINECOLÓGICO	20
HISTEROSCOPIA	14
OUTROS	6
APARELHO RESPIRATÓRIO	481
APARELHO URINÁRIO	160
OUTROS	116
URETOSCOPIA	5
OUTROS	15
RETOSSIGMOIDOSCOPIA	1
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	106
APARELHO CARDIOVASCULAR	60
NÃO ESPECIFICADO	2
CINTILOGRAFIA	58
APARELHO DIGESTIVO	1
APARELHO ENDÓCRINO	3
CINTILOGRAFIA	3
APARELHO ESQUELÉTICO (OSSOS ARTICULAÇÕES)	17
CINTILOGRAFIA	17
APARELHO GENITURINÁRIO	3
CINTILOGRAFIA	2
OUTROS	1
APARELHO RESPIRATÓRIO	4

NÃO ESPECIFICADO	1
CINTILOGRAFIA	3
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS	17
NÃO ESPECIFICADO	3
CINTILOGRAFIA	14
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	840
RADIOGRAFIA	779
MAMOGRAFIA	61
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	997
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	513
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	3716
FISIOTERAPIA	1
INTERNAÇÃO	7
CLÍNICA PSIQUIÁTRICA	1
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR	1
OUTROS	5
PSIQUIATRIA	1
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	131
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	77
ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	4
OUTROS	50
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	165
NÃO ESPECIFICADO	11
ACETATO DE MEDROXIPROGESTERONA	1
ÁCIDO FOLÍNICO	1
ARIPIPAZOL	1
ATORVASTATINA	1
AZACITIDINA 320-67-2	1
BIMATOPROSTA	2
BRIMONIDINA 59803-98-4	1
BUDESONIDA + FUMARATO DE FORMOTEROL	1
BUPROPIONA 34911-55-2	1
CANABIDIOL (CBD)	10
CANABINOL 521-35-7	1
CARBONATO DE CÁLCIO + COLECALCIFEROL (VITAMINA D3)	7
CARBONATO DE CÁLCIO 471-34-1	2
CARMELOSE	1
CLOPIDOGREL	1
CLORIDRATO DE ATOMOXETINA 82248-59-7	1
CLORIDRATO DE BENSERAZIDA + LEVODOPA	1
CLORIDRATO DE BIPERIDENO	1
CLORIDRATO DE BUPROPIONA	4
CLORIDRATO DE CIPROFLOXACINO + DEXAMETASONA	1
CLORIDRATO DE LIDOCAÍNA	2

CLORIDRATO DE METFORMINA	2
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	3
CLORIDRATO DE TERBINAFINA	1
CLORIDRATO DE TRIEXIFENIDIL	2
CLORIDRATO DE VENLAFAXINA	5
DACLATASVIR	1
DAPAGLIFLOZINA	1
DAPAGLIFOZINA	2
DENOSUMABE	1
DIAZEPAM	1
DIMESILATO DE LISDEXANFETAMINA	1
DIOSMINA + HESPERIDINA	1
EMPAGLIFLOZINA	1
ENOXAPARINA SÓDICA	1
ESILATO DE NINTEDANIBE	1
ESPIRAMICINA	1
FERRIPOLIMALTOSE 79173-09-4	1
FLUOXETINA	1
FOSFATO DE OSELTAMIVIR 204255-11-8	1
GLICLAZIDA	1
HARPAGOPHYTUM PROCUMBENS	1
INFLIXIMABE	2
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	1
INSULINA HUMALOG	1
INSULINA NPH	3
INSULINA REGULAR	1
ISOFLAVONA	4
ISONIAZIDA + RIFAMPICINA	1
LETROZOL	1
LEVODOPA + BENSERAZIDA	1
LEVOTIROXINA	1
LINAGLIPTINA	1
LOSARTANA	1
MALEATO DE LEVOMEPRIMAZINA	1
MEDICAMENTO NÃO LOCALIZADO NO BANCO DE CONSULTA DE MEDICAMENTOS	4
MEPOLIZUMABE	1
MESILATO DE DOXAZOSINA	2
METFORMINA	3
NÃO ESPECIFICADO	2
OLMESARTANA MEDOXOMILA + HIDROCLOROTIAZIDA	1
OSELTAMIVIR	1
OXALATO DE ESCITALOPRAM	1
ÓXIDO DE ZINCO	1
PALBOCICLIB	1
PARACETAMOL	1

PENTOXIFILINA	2
PERICIAZINA	3
PIRIMETAMINA	1
PRAZIQUANTEL	3
PREGABALINA 148553-50-8	1
QUETIAPINA	1
RIFAMPICINA, ISONIAZIDA, PIRAZINAMIDA E ETAMB	1
RILUZOL	1
RISPERIDONA	4
RIVAROXABANA	3
ROSUVASTATINA CÁLCICA 147098-20-2	1
RUXOLITINIB	1
SACUBITRIL VALSARTANA SÓDICA HIDRATADA	1
SEMAGLUTIDA	2
SERTRALINA	1
SOFOSBUVIR + DACLATASVIR	2
SUCCINATO DE METOPROLOL	1
SULFADIAZINA	1
SULFATO DE GLICOSAMINA	1
TALIDOMIDA 50-35-1	1
TIAMINA	1
TICAGRELOR	2
UNDECILATO DE TESTOSTERONA 5949-44-0	1
UPADACITINIBE	1
VALERIANA OFFICINALIS	1
VENLAFAXINA 93413-69-5	4
XINAFOATO DE SALMETEROL 94749-08-3	1
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	737
ASSISTÊNCIA BÁSICA	49
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	675
APARELHO ORTODÔNTICO	1
CIRURGIA BUCO MAXILO-FACIAL	29
OUTROS	127
PERIODONTIA (GENGIVA)	2
PRÓTESE	460
PRÓTESE SOBRE IMPLANTE	1
TRATAMENTO DE CANAL (ENDODONTIA)	55
ASSISTÊNCIA NÃO ESPECIFICADA	1
EXAME ODONTOLÓGICO	11
RECURSOS HUMANOS	1
SATISFAÇÃO	1
ODONTÓLOGO	1
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	7
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	7
CARTÃO SUS	44

CADASTRAMENTO	3
DEMORA NA ENTREGA DO CARTÃO	1
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROGRAMA	1
RETIFICAÇÃO CADASTRAL	39
COMUNICAÇÃO	3
OUTROS	1
PALESTRA	2
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1
TRATAMENTO	1
OUTROS	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	65
RECURSOS HUMANOS	25
FALTA DE TRABALHADOR	6
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	2
ENFERMEIRO	1
MÉDICO	2
OUTROS PROFISSIONAIS	1
INSATISFAÇÃO	9
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	5
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	2
DENTISTA	2
SATISFAÇÃO	10
AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	7
DENTISTA	3
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	1
AQUISIÇÃO DE MATERIAL	1
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	14
DIFICULDADE DE ACESSO	3
NÃO ESPECIFICADO	1
DEMORA NO ATENDIMENTO	2
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	10
VISITAS DA EQUIPE	25
FINANCEIRO	9
PAGAMENTO FORNECEDOR/PRESTADOR DE SERVIÇO	9
GESTÃO	3795
NÃO ESPECIFICADO	2
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE	6
CENTRAL DE REGULAÇÃO	6
CRENCIAMENTO	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
DADOS E INFORMAÇÕES	12
DESCRENCIAMENTO	4
OUTROS	1
PROFISSIONAL	3

DOCUMENTOS	255
ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO PACIENTE	8
ATESTADO MÉDICO	11
CARTÃO DE VACINAÇÃO	5
CÓPIA DE EXAMES	1
LAUDO	22
OUTROS	61
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	43
PRONTUÁRIO	73
RELATÓRIO MÉDICO	7
RESULTADO DE EXAME	24
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1185
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	1
ACOMPANHANTE PARA MAIOR DE 60 ANOS DE IDADE	1
DESAPARECIMENTO DE EQUIPAMENTO, INSTRUMENTO, PRODUTO OU OBJETO USADOS EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE	2
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	2
DIFICULDADE DE ACESSO	469
NÃO ESPECIFICADO	95
DEMORA NO ATENDIMENTO	119
FALTA DE VAGAS	39
OUTROS	125
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	9
RECUSA AO ATENDIMENTO	82
ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	3
ESPAÇO FÍSICO	21
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	126
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	8
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	14
OUTROS	24
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	502
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE	12
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	10
OUTROS	37
RECURSOS HUMANOS	2221
NÃO ESPECIFICADO	1
AGRESSÃO FÍSICA	1
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	1
AGRESSÃO VERBAL	1
OUTROS	1
ASSÉDIO MORAL	1
SEGURANÇA	1
ASSÉDIO SEXUAL	1
MÉDICO	1
ASSISTENTE SOCIAL	1

AUXILIAR DE ENFERMAGEM	8
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
DISCRIMINAÇÃO/ PRECONCEITO	1
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	1
ENFERMEIRO	5
EQUIPE ADMINISTRATIVA	1
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	1
FALTA DE PROFISSIONAL	184
NÃO ESPECIFICADO	19
ASSISTENTE SOCIAL	1
ENFERMEIRO	8
FARMACÊUTICO	18
MÉDICO	115
OUTROS	11
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	12
GESTOR	1
GREVE	9
INSATISFAÇÃO	1029
NÃO EPECIFICADO	126
ASSISTENTE SOCIAL	8
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	15
COLABORADOR	9
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	35
ENFERMEIRO	73
EQUIPE DE SAÚDE	112
FARMACÊUTICO	21
FISIOTERAPEUTA	1
GESTOR	18
MÉDICO	353
MOTORISTA	5
NÃO ESPECIFICADO	8
OUTROS	60
PSICÓLOGO	1
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	73
SEGURANÇA	16
SERVIDOR PÚBLICO	2
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	28
MÉDICO	9
OUTROS	11
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	10
NÃO ESPECIFICADO	1
ADICIONAL	2
ATRASO/FALTA	7
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	3
SATISFAÇÃO	939

NÃO ESPECIFICADO	154
ASSISTENTE SOCIAL	3
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	10
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	39
ENFERMEIRO	47
EQUIPE ADMINISTRATIVA	58
EQUIPE DE SAÚDE	288
FARMACÊUTICO	6
FISIOTERAPEUTA	4
FONOAUDIÓLOGO	1
MÉDICO	149
NÃO ESPECIFICADO	24
NUTRICIONISTA	2
OUTROS	59
PSICÓLOGO	2
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	51
SEGURANÇA	18
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	24
SEGURANÇA	1
TRABALHADOR EM SAÚDE	2
CONTRATAÇÃO	1
REMOÇÃO/TRANSFERÊNCIA	1
RECURSOS MATERIAIS	39
MATERIAL DE EXPEDIENTE	8
NÃO ESPECIFICADO	2
FALTA DE MATERIAL	6
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	31
AQUISIÇÃO DE MATERIAL	2
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	13
FALTA DE EQUIPAMENTO	1
OUTROS	9
QUALIDADE DOS MATERIAIS	1
QUANTIDADE INSUFICIENTE	5
SAÚDE PRIVADA	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
SISTEMAS E APLICATIVOS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE	16
NÃO ESPECIFICADO	1
OUTROS SISTEMAS E APLICATIVOS	14
NÃO ESPECIFICADO	3
DADOS CADASTRAIS	2
FALTA DE INFORMAÇÃO	1
INSTABILIDADE/ INDISPONIBILIDADE	7
OUTROS	1
SISREG	1
OUTROS	1

ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	12
OUVIDORIA DO SUS	1308
NÃO ESPECIFICADO	1
ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	396
FUNCIONAMENTO	1
OUTROS	1
INSATISFAÇÃO	5
DEMORA DA RESPOSTA	1
OUTROS	1
TÉCNICO	3
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES	1
OUTROS	704
REVISÃO DA RESPOSTA	9
REVISÃO DA RESPOSTA	9
REVISÃO DA RESPOSTA	9
SATISFAÇÃO	191
EQUIPE DE OUVIDORIA	77
OUVIDOR	1
TÉCNICO	110
TELE ATENDENTE	1
TEOR DA RESPOSTA	2
TEOR DA RESPOSTA	1
APARELHO - BALÃO DE O2/CPAP	13
APARELHO AUDITIVO	4
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	40
BOMBA DE INFUSÃO DE INSULINA	2
CADEIRA DE RODAS	19
MOTORIZADA	4
NORMAL	8
CADEIRA PARA BANHO	8
CAMA HOSPITALAR	1
CANETA PARA INJEÇÃO DE INSULINA	42
COSMÉTICOS	1
FILTRO SOLAR	1
FITAS REAGENTES PARA GLICOSE	10
FRALDA DESCARTÁVEL	118
GLICOSÍMETRO	18
LANCETAS	4
MATERIAL DE USO HOSPITALAR (GAZE, ESPARADRAPO, OUTROS)	38
ÓCULOS	1
ÓRTESE	15
OUTROS	23
PRÓTESE	4
SERINGA	4

SONDA/EQUIPO/FRASCO	19
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	3
ENDEREÇO/TELEFONE DE LOCAL PARA TRATAMENTO DE TABAGISMO	2
OUTROS	1
RECURSOS HUMANOS	1
SAMU	5
AMBULÂNCIA	2
OUTROS	1
QUANTIDADE INSUFICIENTE	1
DIFICULDADE DE ACESSO	1
OMISSÃO NO ATENDIMENTO	1
RECURSOS HUMANOS	2
INSATISFAÇÃO	1
MOTORISTA	1
SATISFAÇÃO	1
EQUIPE	1
TRANSPORTE	98
AMBULÂNCIA/VEÍCULO	94
NÃO ESPECIFICADO	27
AQUISIÇÃO	2
CONDIÇÕES INADEQUADAS DE TRANSPORTE DOS PACIENTES	1
DEMORA	5
INEXISTÊNCIA	1
INÍCIO/CONTINUIDADE DE TRATAMENTO	31
MÁ CONSERVAÇÃO	1
NÃO FUNCIONAMENTO	3
OUTROS	8
QUANTIDADE INSUFICIENTE	15
TFD (TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO)	4
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	79
EPIDEMIA/SURTO	1
DENGUE	1
OUTROS	1
SANEAMENTO BÁSICO	1
VACINAÇÃO	76
NÃO ESPECIFICADO	4
ANTI-PNEUMOCÓCICA	6
CORONAVÍRUS (COVID-19)	10
FEBRE AMARELA	3
GRIPE	10
HPV	4
NÃO ESPECIFICADO	3
OUTRAS	20
POLIOMIELITE	2
RAIVA	5

TÉTANO	1
TRÍPLICE VIRAL (SRC OU MMR)	2
TUBERCULOSE (BCG)	1
VACINA PNEUMOCÓCICA CONJUGADA 13 - VALENTE	3
VARICELA-CATAPORA	2
Total geral	37.766

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS 06/01/2026