

1º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAMPO LIMPO



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo  
Endereço: Av. Comendador Sant'Anna, 676 - Capão Redondo São Paulo - SP, CEP: 05866-000

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

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

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

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 33p.

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

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

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

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Carla de Britto Pereira

**Coordenadoria Regional de Saúde Sul  
Supervisão Técnica de Saúde**

Rogério Mattos Hochheim

**Equipe de Ouvidoria**

Regiane A. Oliveira Peixoto

Regina Fernandes Mansoldo

Simone Menezes de Araújo Coelho

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

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

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

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

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

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

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>2. Panorama Geral do Trimestre</b>                           | <b>7</b>  |
| <b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>             | <b>11</b> |
| <b>4. Meios de atendimento</b>                                  | <b>12</b> |
| <b>5. Classificação das manifestações</b>                       | <b>13</b> |
| <b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>                   | <b>14</b> |
| <b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>                    | <b>15</b> |
| <b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>                | <b>17</b> |
| <b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>                          | <b>18</b> |
| <b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>             | <b>23</b> |
| <b>11. Plano de ação</b>                                        | <b>23</b> |
| <b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>                 | <b>26</b> |
| <b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b> | <b>27</b> |
| <b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>  | <b>28</b> |
| <b>16. Siglário</b>                                             | <b>30</b> |
| <b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>               | <b>32</b> |
| <b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>          | <b>33</b> |

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Subprefeitura Campo Limpo ocupa uma área de 36,7 km<sup>2</sup> e está situada entre as Subprefeituras de Butantã, ao norte, Santo Amaro, a leste, e M'Boi Mirim, ao sul, e com os municípios de Taboão da Serra, a oeste e de Itapequerica, a sudoeste.

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo (STS/CL) é a responsável pela coordenação da saúde no território, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS/SUL).

A STS/CL é formada pelos distritos de Campo Limpo, Capão Redondo e Vila Andrade. Possui uma população aproximada de 720.000 habitantes e uma taxa de urbanização de 100% e densidade demográfica média de 17.486,65 hab./km<sup>2</sup> (PREFEITURA SP, 2024).

No distrito de Vila Andrade está situada a comunidade de Paraisópolis, com população estimada em 100 mil habitantes e 18.912 domicílios. Entre os anos 2010 a 2022, o distrito da Vila Andrade, na zona sul, foi o que mais recebeu população na cidade: 41.654 novos habitantes no período (PREFEITURA SP, 2024).

A população da STS/CL aproxima-se à estimativa populacional de grandes cidades, como Ribeirão Preto com 728.400 pessoas e São José dos Campos com 724.756 habitantes. (IBGE,2024).

As moradias retratam o aumento populacional, em alguns bairros as construções são feitas em espaços cada vez menores. Nesse contexto de vulnerabilidade, o serviço público de saúde é uma importante referência do poder público no território, assim como a política de educação e assistência social.

Atualmente a STS/CL dispõe de 54 (cinquenta e quatro) serviços de saúde do Sistema Único de Saúde - SUS. A rede de serviços conta com a parceria da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Hospital Albert Einstein, com a Organização Social (OS) CEJAM e serviços administrados de forma direta pela Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP).

A ouvidoria da STS/CL passou a contar com mais uma pessoa na equipe, a servidora - Simone Menezes de Araújo Coelho, fator que muito contribui para o processo de trabalho.

## **2. Panorama Geral do Trimestre**

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

No dia 26 de fevereiro de 2025 foi inaugurado o Centro Especializado em Reabilitação II (CER) Girassol, na região do Campo Limpo, zona sul de São Paulo.

Com capacidade para realizar mais de 3.200 procedimentos por mês, o CER II Girassol conta com atendimentos em duas modalidades de reabilitação: física e intelectual – abrangendo de recém-nascidos a idosos. Para isso, a equipe multidisciplinar é composta por fisiatras, neurologistas (infantil e adulto); neuropsicólogo; terapeutas ocupacionais; fonoaudiólogos; psicólogos; assistentes sociais; fisioterapeutas e enfermeiros (CEJAM, 2025).

Conta também com uma equipe da Estratégia Acompanhante de Saúde da Pessoa com Deficiência (APD), com enfermeiro, psicólogo, motorista; fonoaudiólogo e acompanhantes. O CER Girassol, que ocupa um espaço com mais de 384 m<sup>2</sup>, tem consultórios médicos, de enfermagem e multidisciplinar, área de convivência externa, sala de reabilitação, sala do serviço social – atendimento em grupos, sala de cinesioterapia, sala de AVD, elevador, sanitários.

Gerenciado pela Organização Social da Saúde (OSS) Centro de Estudos e Pesquisa Dr. João Amorim (Cejam), o CER Girassol está localizado na rua Aroldo de Azevedo, 125 - Jardim Bom Refúgio e funcionará de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h. O custeio mensal é de cerca de R\$ 773 mil (PMSP, 2025).



Foto: CER Campo Limpo (PMSP, 2025)  
Disponível: <https://prefeitura.sp.gov.br/w/na-zona-sul-prefeitura-inaugura-o-35%C2%BA-centro-especializado-em-reabilita%C3%A7%C3%A3o-da-cidade>



Foto: CER Campo Limpo (PMSP, 2025)  
Disponível: <https://prefeitura.sp.gov.br/w/na-zona-sul-prefeitura-inaugura-o-35%C2%BA-centro-especializado-em-reabilita%C3%A7%C3%A3o-da-cidade>

Também consideramos importante apontar que os(as) interlocutores(as) da STS/CL realizam diversas ações de formação voltadas aos(as) trabalhadores(as) do SUS, tendo como objetivo ampliar e aperfeiçoar a oferta de serviços/programas. Segue síntese das ações do 1º trimestre/2025 de algumas das áreas técnicas da STS/CL:

**Saúde da Mulher:**

- A STS/CL realizou atividades do Programa Avança Saúde Mulher e+, proposto pela SMS, no dia 08 de março de 2025, celebrando a saúde da mulher e população e+ - Programa de atendimentos médicos e encaminhamentos para exames com foco na população feminina, além de homens e mulheres transexuais, travestis e mulheres cisgênero e lésbica (PMSP, 2022).
- Todas as Unidades Básicas de Saúde estiveram abertas no sábado das 08h00 às 17h00, desenvolvendo ações de saúde. O atendimento foi realizado no modelo das Estações de Atendimento, com ênfase na coleta de Papanicolaou a livre demanda, consulta médica e de enfermagem com solicitação de Mamografia para a população alvo.
- Capacitação de mais profissionais médicos da ESF, em inserção e retirada de LARC (métodos contraceptivos de longa duração). Com implantação do fluxo e mutirão de treinamento. Somos o 1º colocado na CRS Sul em inserção de LARCs;
- Programa de detecção e tratamento de sífilis nas gestantes e congênita no bebê, pelo Comitê de Saúde Sexual e Reprodutiva da APS e Rede
- Fórum de rastreamento do câncer do colo uterino, para os coordenadores e enfermeiros sênior (RT) das UBS, promovido pelo Comitê de Saúde Sexual e Reprodutiva da Diretoria de APS e Rede.

**Ambulatório de Especialidades Jd. Marcelo**

- Aquisição de mais instrumentais e mobiliário para ampliação e melhoria no atendimento ginecológico às mulheres referenciadas;
- Readequação das agendas do Pré natal de Alto Risco (PNAR).

**Centro de Testagem e Aconselhamento em IST/AIDS (CTA) José Araújo Lima Filho**

- 17/02/2025 - Ação em República para Mulheres São Bento - Testagem rápida para HIV, Sífilis, roda de conversa e aconselhamento para prevenção de IST/HIV.

- 08/03/2025 - Ação em homenagem ao Dia da Mulher, com distribuição de insumos (preservativos externos/internos, gel lubrificante, autoteste HIV) na região do Campo Limpo.

### **IST/Aids:**

- No mês de janeiro, nos dias 07/01 e 10/01/2025, ocorreu o treinamento PEP (Profilaxia Pós-Exposição ao HIV) para profissionais da RUE. A PEP é uma medida de prevenção de urgência, utilizada após uma possível exposição ao vírus HIV, com o objetivo de reduzir o risco de infecção. Ela consiste no uso de medicamentos antirretrovirais, que devem ser iniciados o mais rápido possível, idealmente em até 72 horas após a exposição.
- A PEP deve ser utilizada após situações em que exista risco de contágio, tais como: Violência sexual; Relação sexual desprotegida (sem o uso de camisinha ou com seu rompimento); Acidente ocupacional (com instrumentos perfurocortantes ou contato direto com material biológico) (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2025).

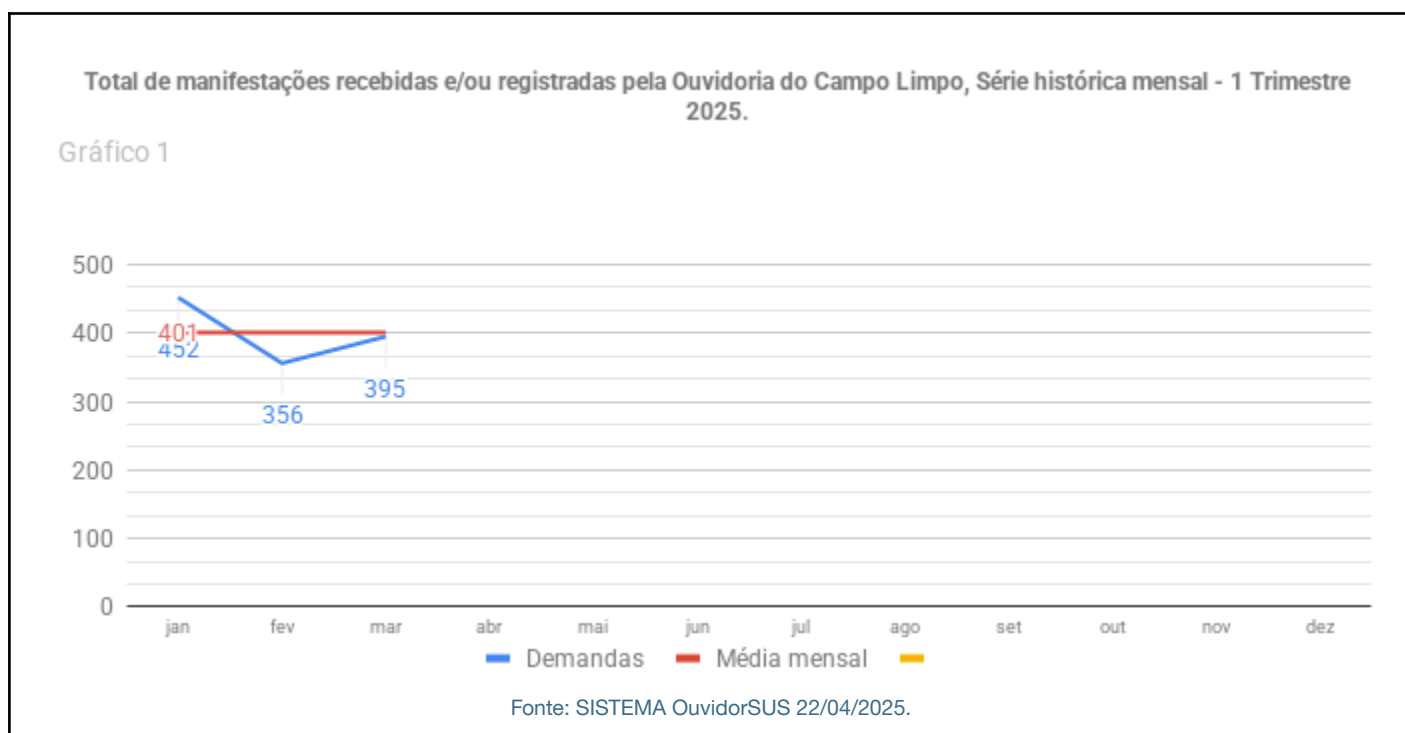
### **Saúde da Criança e Adolescente:**

- Em 08/01/2025 foi realizada reunião com Conselhos Tutelares Campo Limpo e Capão Redondo para Alinhamento sobre Fluxo atendimento à Violência. Além de ampla articulação de ações em rede entre a Saúde e a Política de Assistência Social.

### **Gestão Participativa**

- No 1º trimestre tivemos duas Conferências na cidade de São Paulo e para o levantamento das prioridades para saúde na STS/CL foram realizados duas Pré-Conferências, nas seguintes datas:
  - Dia 22/02/2025 - Pré-Conferência para 5ª Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (5ª CNSTT), com o tema "*Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora como Direito Humano*". realizada em conjunto com as demais STSs da CRS/Sul na Universidade Unisa - Santo Amaro.
  - Dia 15/03/2025 - Pré-Conferência para 22ª CONFERÊNCIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO - 22ª CMS-SP. Tema Central: "*SUS, Longevidade e Sustentabilidade*". Realizada em conjunto com STS/CL e STS/M`Boi Mirim, no CEU Casa Blanca.

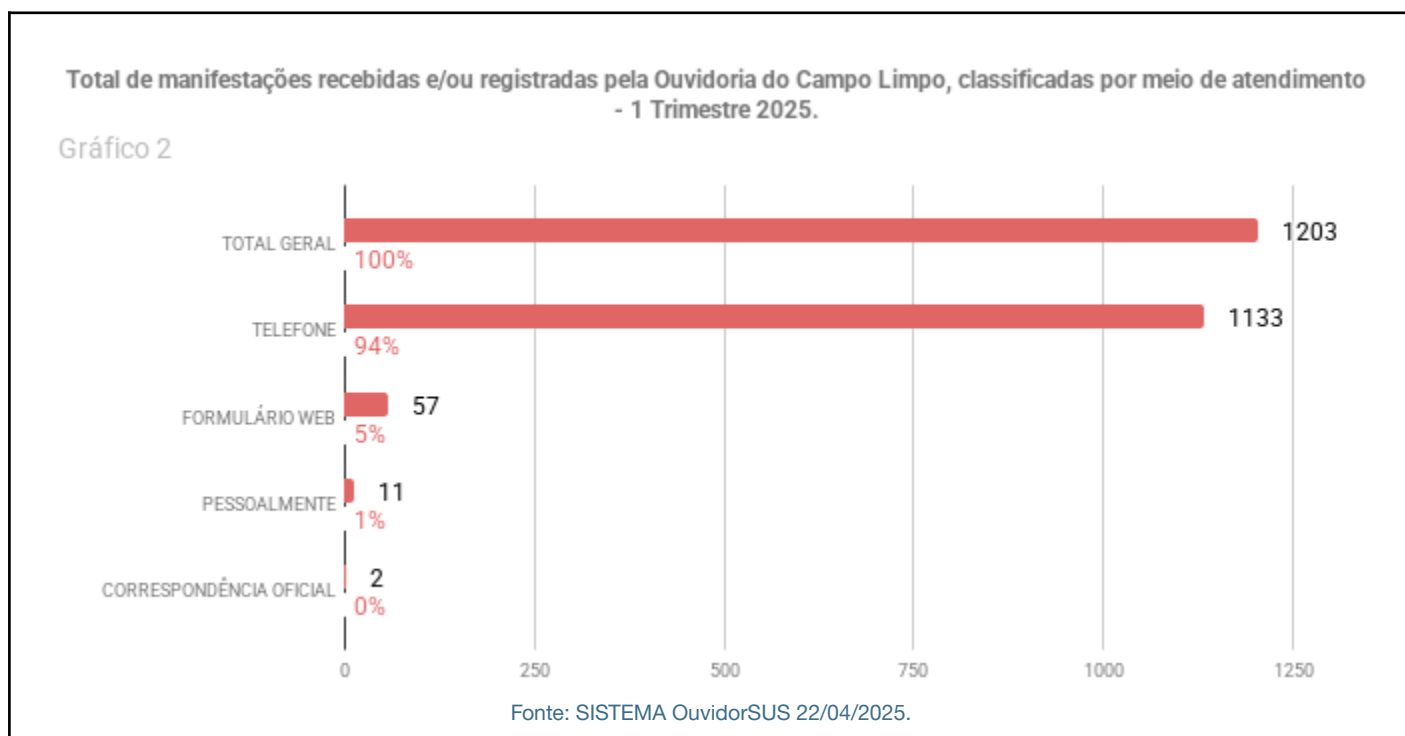
### 3. Número de manifestações – Série histórica



No primeiro trimestre (janeiro, fevereiro, março de 2025) a STS/CL recebeu no total de 1.203 manifestações (solicitações e reclamações). No 1º trimestre/2024, a STS/CL somou o total de 1.486 manifestações. No 2º trimestre recebeu 1.442, no 3º 1.455. Já no 4º trimestre somou 1.222, mantendo a média de 1.401 manifestações entre os quatro períodos no ano de 2024.

É observado que os usuários(as) do SUS estão acessando cada vez mais os canais de ouvidoria da cidade de São Paulo. Também recebemos usuários do SUS presencialmente na STS/CL, com destaque para os casos de pessoas na fila de espera para atenção especializada em oncologia e cirurgias ortopédicas. Nesses contextos, as unidades de saúde seguem o fluxo e critérios junto à regulação de vagas da CRS/Sul e SMS. As manifestações para solicitações de cirurgias ortopédicas são bastante presentes nas manifestações de ouvidoria da STS/CL.

#### 4. Meios de atendimento

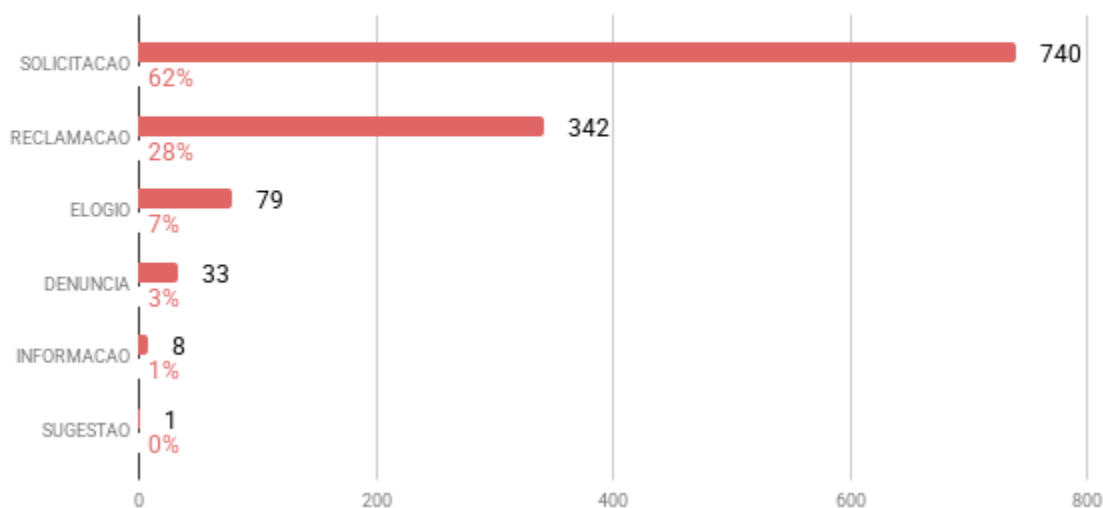


O registro por meio da Central SP156 continua predominando entre os meios de atendimento, **totalizando 94%**. É permanente a divulgação dos canais oficiais de ouvidoria na STS/CL e essa ação estende-se aos serviços de saúde. Uma questão recorrente apontada no território pelos(as) usuários(as) é a dificuldade ou morosidade em conseguir registrar a manifestação pela Central SP156.

Quanto ao registro da manifestação de ouvidoria via formulário web, no **1º trimestre/2025 (total de 5%)** manteve quase que o mesmo percentual quando comparado ao **4º trimestre/2024 (total de 7%)**. Podemos elencar como hipótese que, o acesso e preenchimento do formulário ainda se apresentam como dificultadores para os usuários(as). O atendimento presencial é pontual na STS/CL. Já por correspondência, não recebemos cartas, telegramas, mas recebemos e-mails de solicitação ou reclamação. Nesses casos, entramos em contato com usuário(a) para orientar sobre os canais oficiais de ouvidoria e avaliar a sua possibilidade em acessá-los, entre esses, o comparecimento presencial à STS/CL.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.  
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Do total das manifestações recebidas (**1.203**), **62% foram solicitações, 28% reclamações, 7% elogios, 3% denúncias e 01 de informação.**

As manifestações para crianças com hipótese diagnóstica ou já diagnosticadas com o transtorno do espectro autista (TEA) mostram-se presentes nas demandas de solicitações, com destaque para neurologia e equipe multiprofissional para Reabilitação. A STS/CL tem no território, a AMA Especialidades Pediátricas Campo Limpo, O CER II Campo Limpo e com a inauguração do CER Girassol houve a ampliação da oferta de vagas para essa modalidade de atendimento, processo que já tem tido efeito positivo na vida das pessoas.

No 1º trimestre, as solicitações aglutinam-se nas demandas para consultas com especialistas de diversas áreas, solicitações de ambulância para remoção de pacientes acamados, consulta com neurologista e equipe multi para reabilitação para crianças, acesso ao atendimento médico nas unidades básicas de saúde e cirurgias ortopédicas. Esses dados são observados durante nosso trabalho na ouvidoria da STS/CL e pelos registros que fazemos diariamente no momento dos despachos das demandas para as unidades de saúde. Salientamos que, a manifestação individual detalha a experiência do(a) usuário(a) no SUS, entretanto,

geralmente representa a vivência de mais pessoas, não sendo, necessariamente, uma experiência isolada. Assim, consideramos que as manifestações podem atuar como instrumentos na melhoria da qualidade dos serviços e na garantia de direitos.

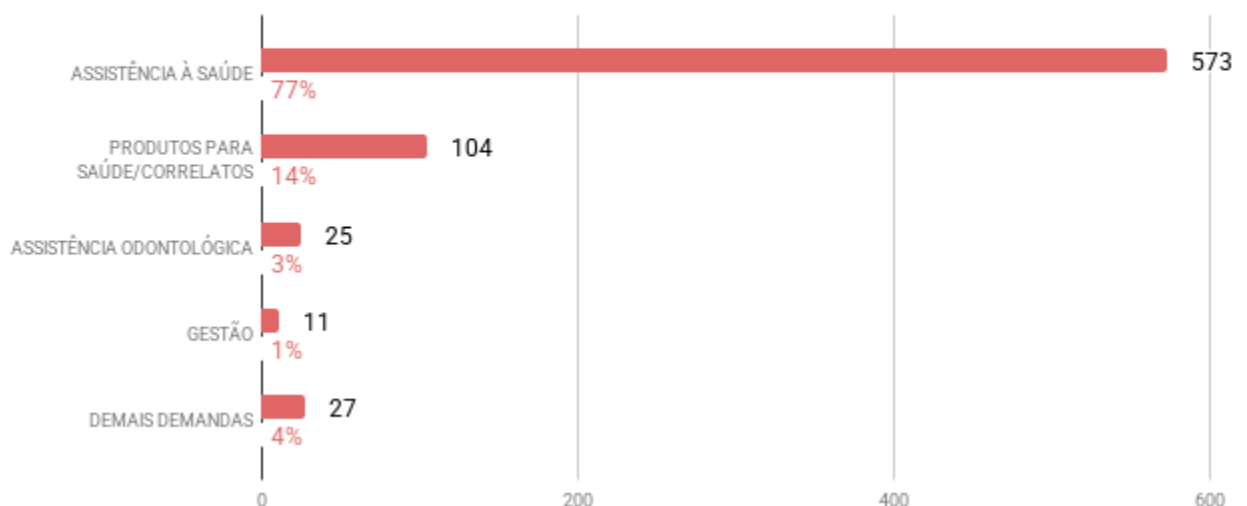
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As **740 solicitações** registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 62 % do total.

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

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

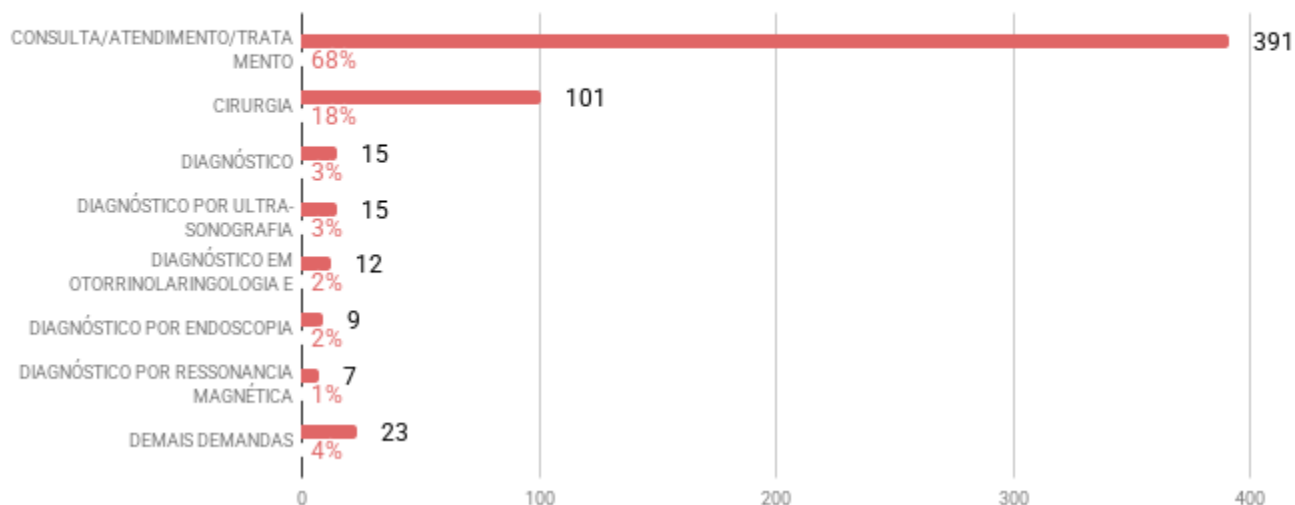
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **68% são relativos a Consulta/atendimento/tratamento e 18% a Cirurgias.**

As unidades de saúde, com destaque àquelas que contam com médicos especialistas (AMA Especialidade Capão Redondo, Hospital Dia Campo Limpo), recebem alto número de manifestações de ouvidoria, destacando-se os casos de tratamento especializado, cirurgia ortopédica, cirurgia vascular e oncologia. Esses casos dependem da garantia de vagas, geralmente em ambiente hospitalar, com maior estrutura para atendimentos de média e alta complexidade.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

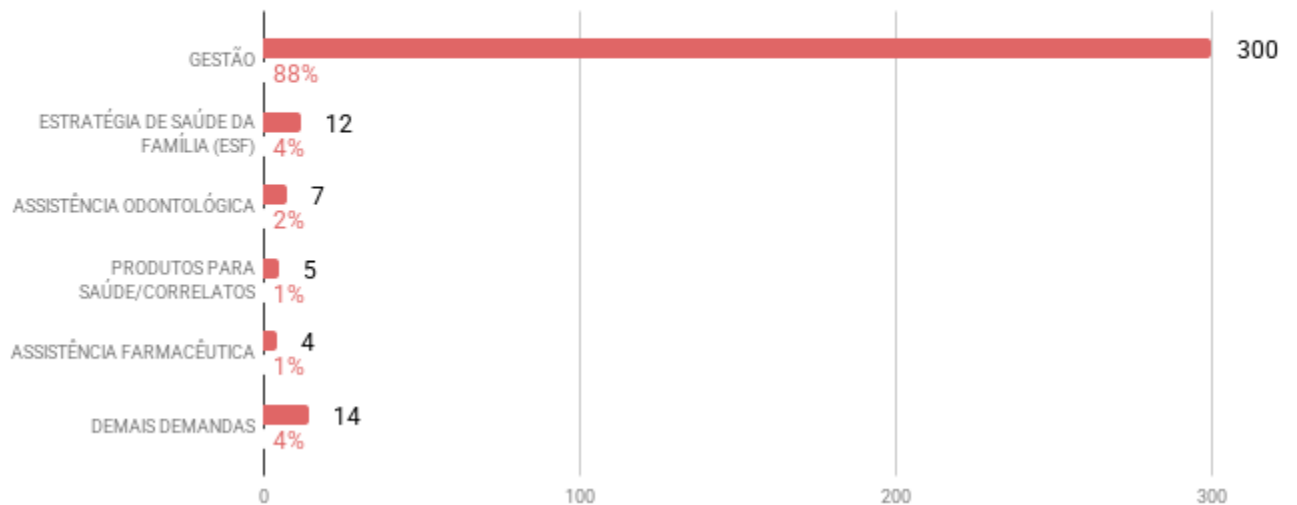
As **300 reclamações** registradas no período correspondem a **28% do total.**

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto **Gestão (88%).**

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, **63% são relativos a estabelecimento de saúde e 34% a recursos humanos.**

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

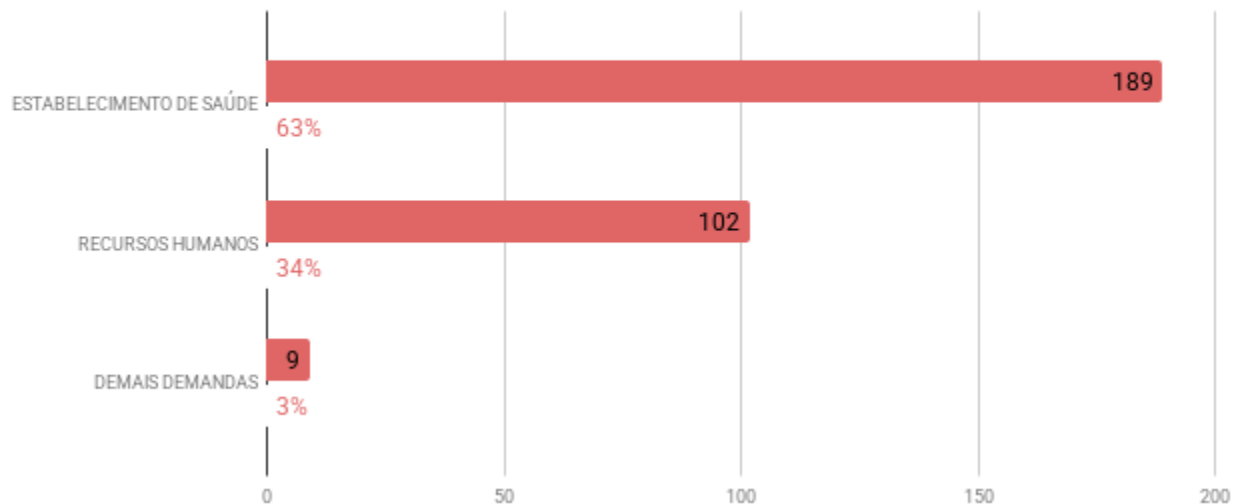
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Conforme é indicado no gráfico 7, nas reclamações, os maiores índices concentram-se na gestão dos estabelecimentos de saúde e na gestão de recursos humanos.

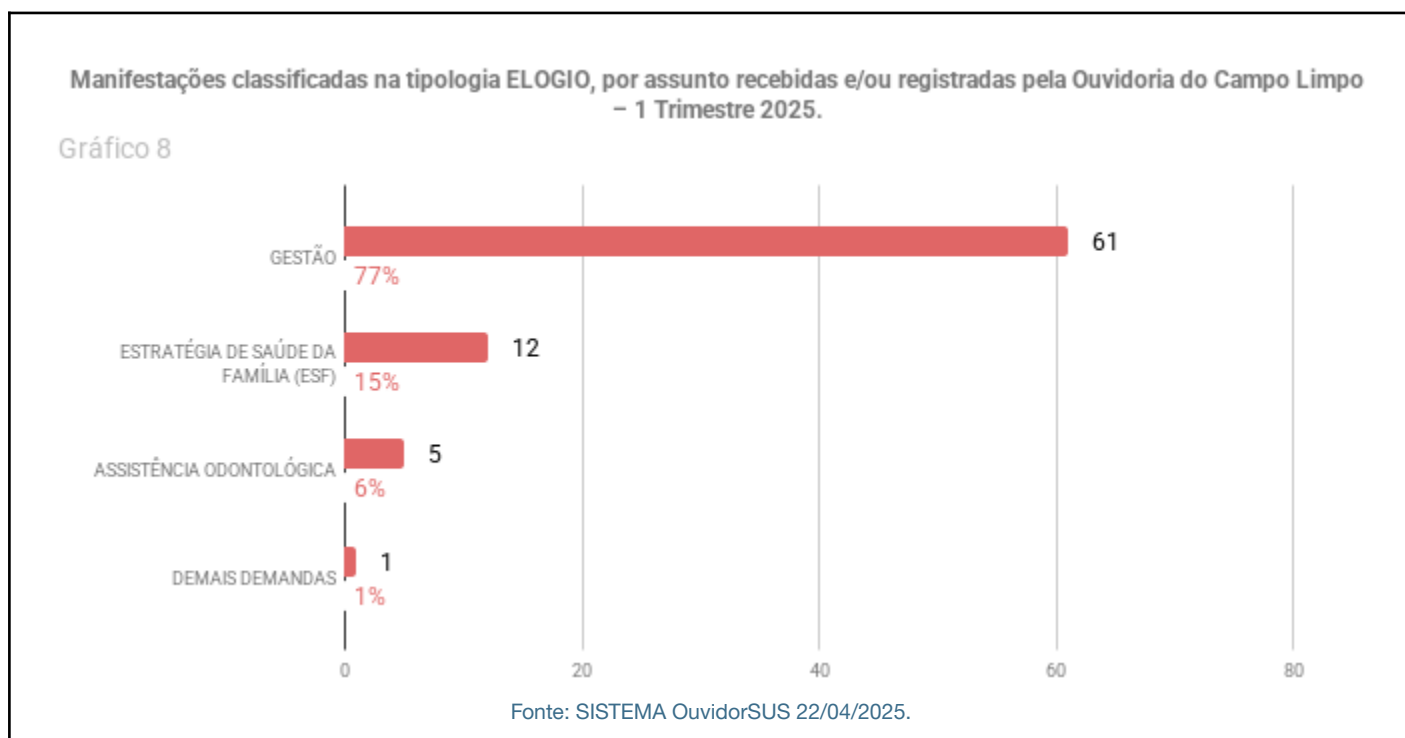
O Conselho Gestor da STS/CL é bastante participativo, com reuniões mensais, que contam com os três segmentos: gestão, trabalhadores(as) e

usuários(as) para discussão e deliberações da saúde. Também é realizada mensalmente, a reunião da comissão executiva do Conselho Gestor, responsável por elencar pautas para reunião mensal, sempre em consonância com as necessidades do território. Destacamos que, os serviços de saúde têm seus Conselhos Gestores compostos, exceto o CER Girassol, que recém inaugurado, terá nos próximos meses eleição para compor seu próprio Conselho.

Também é realizada bimestralmente reunião entre STS/CL e gerentes das unidades de saúde, sob a coordenação do supervisor de Saúde.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **79 elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi **Gestão**, que representa **77%**. A média mensal no trimestre foi de **26 elogios**.



O elogio é uma importante forma de reconhecimento do trabalho, das equipes e do trabalhador(a) do SUS. A STS/CL orienta de forma contínua os(as) gerentes dos serviços quanto às conclusões das manifestações de elogio, a devolutiva da manifestação ao(a) trabalhador(a) para ciência do elogio recebido.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

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

| Padronizado                                                          | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|------------|
| AMA CAPÃO REDONDO                                                    | 7                             | 7                                        | 100%       |
| AMA ESPEC CAPÃO REDONDO                                              | 86                            | 86                                       | 100%       |
| AMA ESPEC PEDIATRICAS CAMPO LIMPO                                    | 58                            | 58                                       | 100%       |
| AMA JARDIM PIRAJUSSARA                                               | 22                            | 22                                       | 100%       |
| AMA PARAISÓPOLIS                                                     | 9                             | 9                                        | 100%       |
| AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FERNANDA                                    | 27                            | 27                                       | 100%       |
| AMA/UBS INTEGRADA VILA PREL - PROF. ANTONIO<br>BERNARDES DE OLIVEIRA | 52                            | 52                                       | 100%       |
| AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO                         | 13                            | 14                                       | 93%        |

| Padronizado                                          | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|------------|
| CAPS AD III PARAISÓPOLIS                             | 1                             | 1                                        | 100%       |
| CAPS ADULTO III PARAISÓPOLIS                         | 2                             | 2                                        | 100%       |
| CAPS INFANTOJUVENIL II CAMPO LIMPO                   | 3                             | 3                                        | 100%       |
| CEO II CAMPO LIMPO                                   | 1                             | 1                                        | 100%       |
| CEO II CAPÃO REDONDO                                 | 4                             | 4                                        | 100%       |
| CER III CAMPO LIMPO                                  | 4                             | 8                                        | 50%        |
| EMAD CAPAO REDONDO                                   | 2                             | 2                                        | 100%       |
| HOSPITAL DIA - CAMPO LIMPO                           | 96                            | 96                                       | 100%       |
| PA MUNICIPAL JARDIM MACEDÔNIA                        | 6                             | 6                                        | 100%       |
| SAE DST/AIDS JARDIM MITSUTANI                        | 0                             | 1                                        | 0%         |
| SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO            | 6                             | 6                                        | 100%       |
| UBS ALTO DO UMUARAMA                                 | 21                            | 21                                       | 100%       |
| UBS ARRASTÃO - DR. FRANCISCO SCALAMANDRE<br>SOBRINHO | 11                            | 11                                       | 100%       |
| UBS CAMPO LIMPO                                      | 38                            | 38                                       | 100%       |

| Padronizado           | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------------------------|------------|
| UBS JARDIM COMERCIAL  | 29                            | 29                                       | 100%       |
| UBS JARDIM DAS PALMAS | 29                            | 29                                       | 100%       |
| UBS JARDIM ELEDY      | 13                            | 13                                       | 100%       |
| UBS JARDIM GERMANIA   | 21                            | 27                                       | 78%        |
| UBS JARDIM HELGA      | 24                            | 24                                       | 100%       |
| UBS JARDIM LIDIA      | 26                            | 26                                       | 100%       |
| UBS JARDIM MACEDÔNIA  | 9                             | 9                                        | 100%       |
| UBS JARDIM MAGDALENA  | 9                             | 9                                        | 100%       |
| UBS JARDIM MARACÁ     | 23                            | 23                                       | 100%       |
| UBS JARDIM MITSUTANI  | 53                            | 54                                       | 98%        |
| UBS JARDIM OLINDA     | 33                            | 33                                       | 100%       |
| UBS JARDIM SÃO BENTO  | 40                            | 40                                       | 100%       |
| UBS JARDIM VALQUIRIA  | 18                            | 18                                       | 100%       |
| UBS LUAR DO SERTÃO    | 20                            | 21                                       | 95%        |

| Padronizado                                     | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|-------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|------------|
| UBS PARAISOPOLIS I                              | 15                            | 15                                       | 100%       |
| UBS PARAISOPOLIS II                             | 23                            | 23                                       | 100%       |
| UBS PARAISOPOLIS III                            | 19                            | 19                                       | 100%       |
| UBS PARQUE ARARIBA                              | 54                            | 54                                       | 100%       |
| UBS PARQUE ENGENHO II                           | 22                            | 22                                       | 100%       |
| UBS PARQUE REGINA                               | 40                            | 40                                       | 100%       |
| UBS VILA PRAIA - DR. VITORIO ROLANDO BOCCALETTI | 23                            | 23                                       | 100%       |
| Total                                           | 1012                          | 1026                                     | 99%        |

A equipe de ouvidoria da STS/CL tem estabelecido orientações e trabalho em rede com os serviços, visando atender ao prazo para conclusão das manifestações e a garantia da informação ao usuário do SUS.

No total de 1.026 manifestações recebidas (solicitações e reclamações) no decorrer do 1º trimestre, o total de 1012 foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias corridos. Do montante de 43 unidades analisadas na tabela, 03 (três) delas não atingiram 80% das demandas respondidas dentro do prazo, sendo:

- **CER III CAMPO LIMPO** - A unidade está em processo de conclusão das manifestações de ouvidoria.

- **SAE DST/Aids JD. MITSUTANI** - a unidade raramente recebe manifestações de ouvidoria, entretanto, comunicamos à gerente do serviço sobre o atraso e orientamos a acessar com frequência o OuvidorSUS.
- **UBS Jd. Germânia** - Houve atraso em decorrência de afastamento de funcionário durante o período, sendo já normalizada a situação.

A STS/CL periodicamente contata as unidades, comunicando as manifestações em atraso e solicitando a conclusão com brevidade.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

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

### **Item opcional**

## **11. Plano de ação**

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

Consideramos a ouvidoria dinâmica, em trânsito com a realidade, o que nos alerta para a necessidade de debates e estudos permanentes. Durante o 1º trimestre de 2025 mantivemos o trabalho articulado com gerentes das unidades e interlocutoras da O.S Cejam e Parceiro Einstein, visando a análise conjunta e a busca de estratégias para aprimorar a qualidade nas tratativas/respostas das manifestações de ouvidoria.

O trabalho articulado também ocorreu de maneira intensa com a equipe de Ouvidoria da CRS/Sul, com orientações, muita disponibilidade e eficiência para instruir as profissionais da Ouvidoria da STS/CL. O material com orientações referentes à ouvidoria, confeccionado pela STS/CL, tem auxiliado na rotina de trabalho. Foi compartilhado com serviços, visando agilizar o acesso às informações, como exemplo, a inclusão do número do cartão SUS do usuário (a) na conclusão das manifestações de ouvidoria pelas unidades. Compreendemos no cotidiano de trabalho que as ações de formação e o aprimoramento na qualidade das respostas devem ser contínuas, considerando que o(a) munícipe deve ter acesso às

informações fidedignas, no prazo previsto e com coesão nas respostas.

A equipe de ouvidoria participa mensalmente das reuniões do Conselho Gestor da STS/CL, com objetivo de manter aproximação com os(as) conselheiros(as) e suas demandas que, muitas das vezes, coincidem com aquelas apresentadas nas manifestações de ouvidorias.

A equipe de ouvidoria da STS/CL realizou no mês de março a capacitação promovida pela Divisão de Ouvidoria do SUS, visando conhecer e aprender o trabalho no novo sistema que será implantado para a ouvidoria SUS na cidade de São Paulo - Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com Cidadão (SIGRC). Acompanhamos os ouvidores das unidades no processo do curso, com orientações diárias. Também passamos a colaborar com as conclusões das manifestações de SMS.

No mês de março, ocorreu reunião com a interlocutora do Parceiro Einstein, a Sra. Elaine Amaral e o gerente da UBS Alto do Umuarama, para análise e encaminhamentos de manifestações de ouvidoria.

Os processos SEI da Ouvidoria Geral do Município têm sido encaminhados e concluídos pela equipe de ouvidoria na STS/CL e vem se consolidando como mais um importante canal de comunicação entre a população com gestão do SUS.

Também participamos das Pré-Conferências de Saúde e também da 5ª Conferência Municipal de Saúde do Trabalhador e Trabalhadora.

Podem ser Reuniões de Gestão Diretrizes das Políticas Públicas e Institucionais resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

| O quê (What?)                                             | Porque (Why?)                                                            | Como (How?)                                                                                            | Quando (When?) | Quem (Who?)                                                                                               | Nível de Cumprimento Status |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Reuniões bimestrais com os gestores dos serviços de saúde | Reuniões de Gestão Diretrizes das Políticas Públicas e Institucionais    | Reunião com pauta                                                                                      | Bimestral      | Supervisor de saúde, gerentes dos serviços e interlocutores da STS/CL.                                    | Em andame... ▾              |
| Reuniões mensais do conselho gestor de saúde              | Reunião conselho gestor para tratar das demandas de saúde no território. | Reunião com pauta.                                                                                     | Mensal         | Supervisor de saúde, gestão participativa, conselheiros dos três segmentos: usuário, trabalhador, gestão. | Em andame... ▾              |
| Educação Permanente                                       | Analisar a qualidade das conclusões e os melhores encaminhamentos        | Análise/encaminhamento Trabalho em rede com os serviços de saúde - realizado no cotidiano de trabalho. | Contínuo       | Equipe da Ouvidoria STS/CL. Interlocutores Parceiro Einstein e cejam.                                     | Em andame... ▾              |

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data                        | Nome evento                                               | Objetivo do evento                                                                              | Participante                                                                                                                            |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17/03 a 28/03/2025          | Capacitação novo sistema Ouvidoria                        | Conhecer e aprender o manejo do novo sistema SIGRC.                                             | Equipe ouvidoria STS/CL e ouvidores das unidades de saúde.                                                                              |
| Pré Conferência de Saúde    | 22º Conferência Municipal de Saúde                        | Levantar as demandas de saúde no território                                                     | Supervisor de saúde, equipe ouvidoria STS/CL, gestão participativa, conselheiros dos três segmentos: usuário, trabalhador, gestão, etc. |
| Conferência Municipal Saúde | 5º Conferência Municipal Saúde Trabalhador e Trabalhadora | Levantar as diretrizes e propostas para Saúde Trabalhador e Trabalhadora na cidade de São Paulo | Regiane A. O. Peixoto, Gestão Participativa STS/CL, usuários SUS.                                                                       |

### **13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado**

O trabalho da ouvidoria na STS/CL no 1º trimestre/2025 retratou as necessidades dos usuários(as) quanto à saúde pública na STS/CL. É importante analisar que as manifestações de ouvidoria são termômetros dos problemas enfrentados no território e necessitam da continuidade das ações dos diversos segmentos, com destaque: trabalhadores (as) do SUS, STS/CL, CRS/SUL, SMS e instâncias superiores.

A Ouvidoria vem alcançando cada vez mais a participação dos cidadãos(as), demonstrando a compreensão da saúde como um direito, que deve seguir padrões de qualidade e garantia de acesso à assistência. As demandas apontam necessidades individuais e coletivas, com grau de detalhes e precisão que somente o(a) usuário(a) é capaz de apresentar.

A tratativa das manifestações requer formação continuada dos(as) trabalhadores(as), visando a qualidade nas respostas e os encaminhamentos mais assertivos, processo que temos adotado na STS/CL com amplo apoio da ouvidoria da CRS/Sul, do supervisor Dr. Rogério Mattos Hochheim e da equipe de ouvidoria da Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS.

A premissa é ampliar os dados e as informações das manifestações de ouvidoria para gerar ações na gestão do SUS no território, estimulando a participação dos usuários.

Regiane A. Oliveira Peixoto

Regina Fernandes Mansoldo

Simone Menezes de Araújo Coelho

Equipe de Ouvidoria STS/CL

## **14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado**

A Supervisão Técnica de Saúde de Campo Limpo possui, no conjunto de seus três distritos administrativos, uma das maiores populações do Município de São Paulo. Em grande parte, esta população é composta por pessoas com grande vulnerabilidade social e que dependem do SUS para o tratamento de sua saúde.

Para atender essa população é necessário um grande número de serviços variados com um enorme contingente de trabalhadores. Neste contexto, a opinião dos usuários é fundamental para o aprimoramento e evolução dos equipamentos que prestam atendimento e cuidam da saúde dessa população.

Dessa forma, solicitações, reclamações, elogios, denúncias, solicitação de informações e sugestões contribuem para alcançarmos o nosso objetivo que é o atendimento com excelência dos nossos munícipes em suas necessidades de saúde.

A análise dos dados mostra-nos que existem situações geradoras de manifestações que fogem da nossa governabilidade, como por exemplo, o aumento dos casos de dengue e suas consequentes demandas. Também existem situações causadas por quebra ou obsolescência de equipamentos que podem ser evitados com uma manutenção preventiva e análise da vida útil do equipamento. Todavia, proporcionalmente, a grande maioria dos eventos são relativos ao quesito Gestão e, portanto, sua solução passa pela atuação direta das Unidades/Parceiros, Supervisão de Saúde e Coordenadoria Regional de Saúde.

Estamos avançando na análise e tratativa das demandas e cientes da importância deste instrumento para o aprimoramento do atendimento em saúde. Entretanto, para que isto possa ser uma realidade plena, temos a necessidade do incremento de pessoal, além de capacitações voltadas aos diversos níveis de atendimento ao público.

Dr. Rogério Mattos Hochheim

Supervisão Técnica de Saúde Campo Limpo

## **15. Glossário**

### **SOLICITAÇÃO**

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

### **RECLAMAÇÃO**

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

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

### **DENÚNCIA**

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

### **INFORMAÇÃO**

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

### **SUGESTÃO**

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

## 16. Siglário

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

**NIR** - Núcleo Interno de Regulação  
**OS** - Organização Social  
**PA** - Pronto Atendimento  
**PAI** - Programa Acompanhante de Idosos  
**PSF** - Programa de Saúde da Família  
**PSM** - Pronto Socorro Municipal  
**SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS  
**SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo  
**SMS** - Secretaria Municipal da Saúde  
**SRT** - Serviço de Residência Terapêutica  
**STS** - Supervisão Técnica de Saúde  
**SUS** - Sistema Único de Saúde  
**UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto  
**UBS** - Unidade Básica de Saúde  
**UPA** - Unidade de Pronto Atendimento  
**URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso  
**UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assistenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

# REDE DE OUVIDORIAS



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



**Central SP 156**  
Ligação telefônica gratuita - 24h



**Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>



**Pessoalmente**  
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h  
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



CIDADE DE SÃO PAULO  
SAÚDE

## **18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS**

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

### **RELATÓRIOS**

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



### **RELATÓRIOS TRIMESTRAIS**

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### **BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS**

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

