

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OVIDORIAS 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 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 29p.

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 Campo Limpo**

Rogério Mattos Hochheim

**Equipe de Ouvidoria**

Regiane A. Oliveira Peixoto

Simone Menezes de Araujo Coelho

Regina Fernandes Mansoldo

## **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>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>19</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>20</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>22</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>23</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>24</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>25</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>26</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>29</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 Itapecerica, 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, Irmãs Hospitaliras e serviços administrados de forma direta pela Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP).

## 2. Panorama Geral do Trimestre

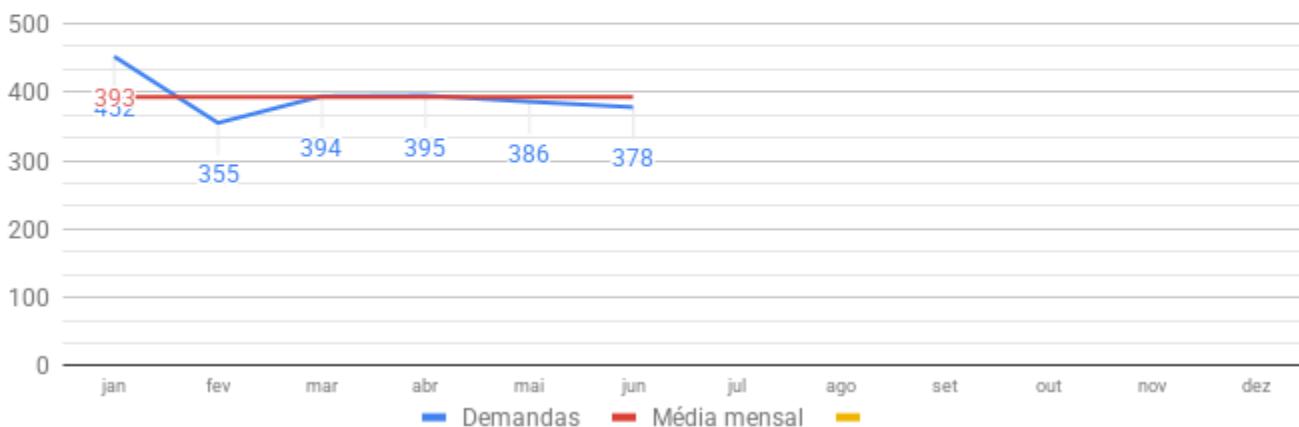
Ocorreu em Abril de 2025 a 5º Conferência do Trabalhador e da Trabalhadora e também, a 22º Conferência Municipal de Saúde, com tema central: "*SUS, Longevidade e Sustentabilidade*", nos dias 5 e 6 de abril de 2025, no Anhembi, contou com a efetiva participação dos delegados dos segmentos usuários, trabalhadores e gestores de território do STS/CL.

Está em fase de finalização o novo do prédio da UBS Alto do Umuarama, assim como a reforma do prédio para a implantação da URSI - Unidade de Referência da Saúde do Idoso do Campo Limpo. Ambas ações visam ampliar o acesso à saúde e atender às necessidades da população.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

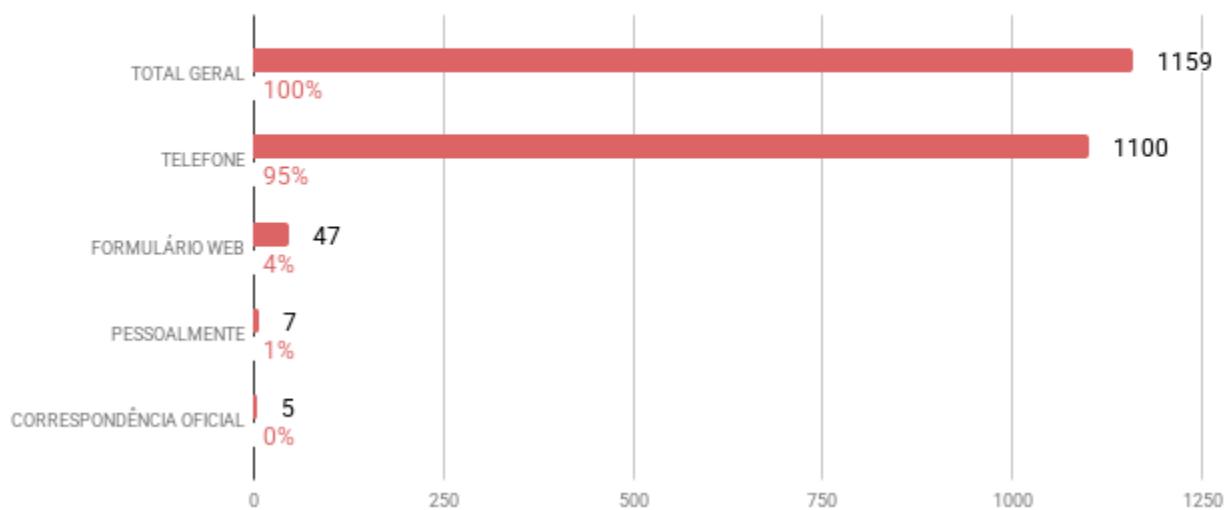
No segundo trimestre (abril, maio e junho de 2025) a STS/CL recebeu no total de 1.159 manifestações. No 1º trimestre de 2024, a STS/CL somou o total de 1.486 manifestações, no 2º recebeu 1.442, no 3º 1.455, no 4º somou 1.222. Já no 1º trimestre de 2025 recebeu 1.203 manifestações, mantendo a média de 1.361 manifestações entre os cinco períodos.

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 de solicitação para as cirurgias ortopédicas estão bastante presentes nas manifestações de ouvidoria da STS/CL.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Campo Limpo, classificadas por meio de atendimento  
- 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O registro por meio da Central SP156 continua predominando entre os meios de atendimento, totalizando 95%. 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.

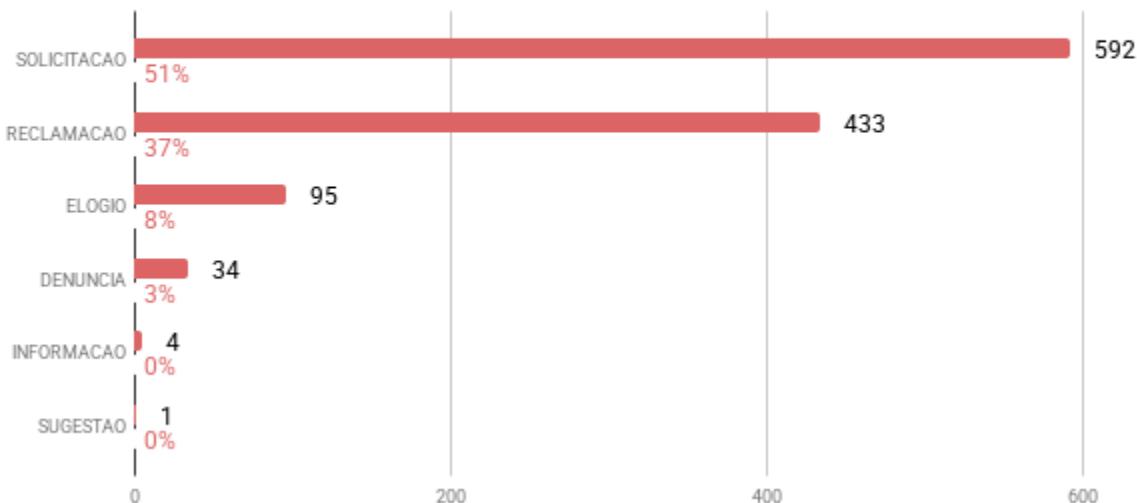
Quanto ao registro da manifestação de ouvidoria via formulário web, no 2º trimestre/2025 (total de 4%) manteve quase que o mesmo percentual quando comparado ao 1º trimestre/2025 (total de 5%). Podemos elencar como hipótese que, o acesso e preenchimento do formulário ainda se apresentam como dificultadores 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 - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Do total das manifestações recebidas (1.159), 51% foi solicitação, 37% reclamação, 8% elogio, 3% denúncias, com 01 sugestão no decorrer do trimestre.

No 2º 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.

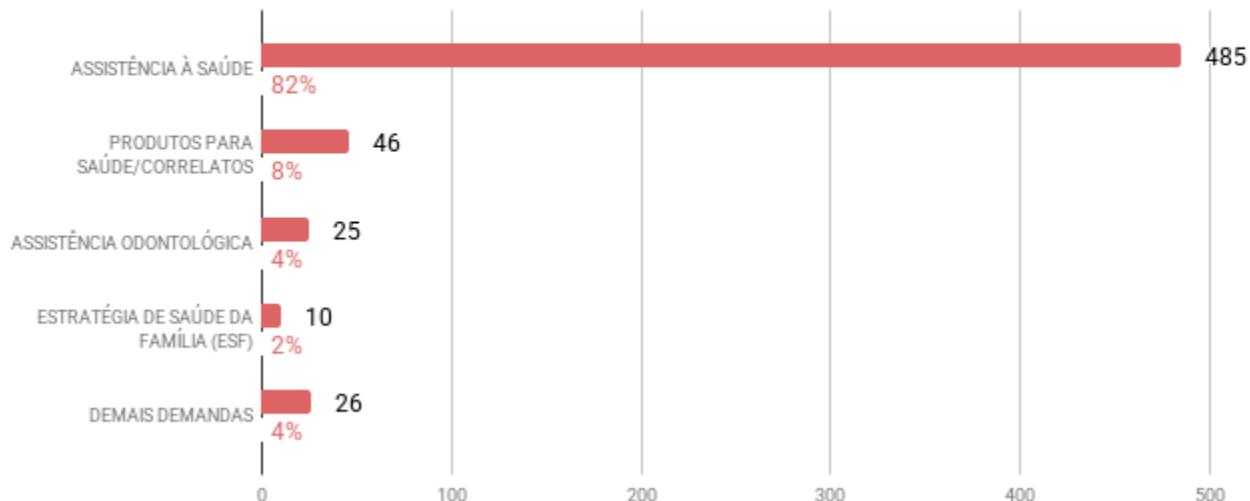
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 592 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 51% do total. Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (82%).

O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 73% são relativos a Consulta/atendimento/tratamento e 14% a Cirurgias. A maior demanda refere-se ao acesso da população ao cuidado com a saúde.

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

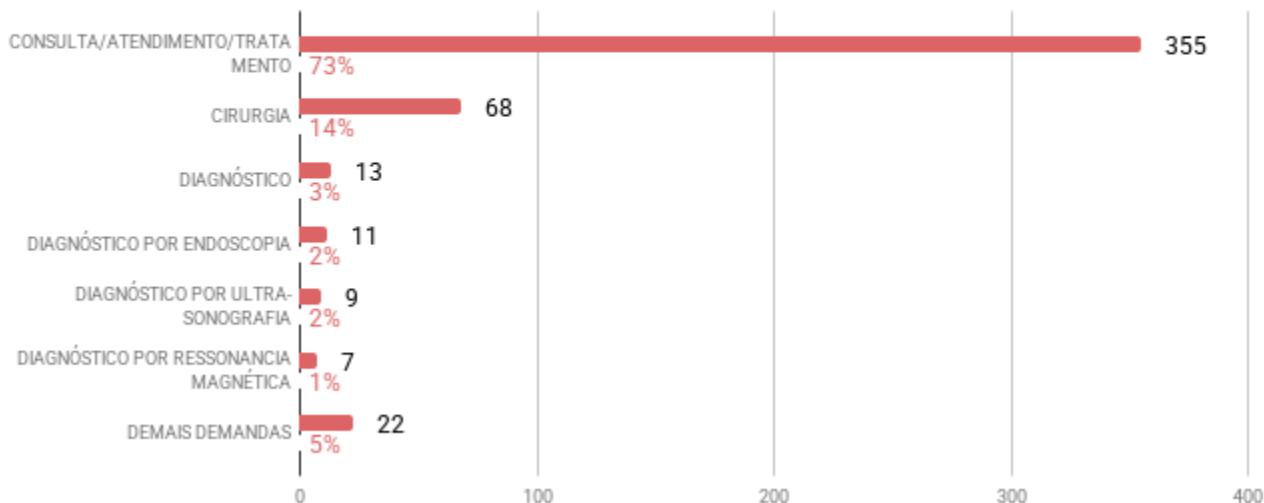
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

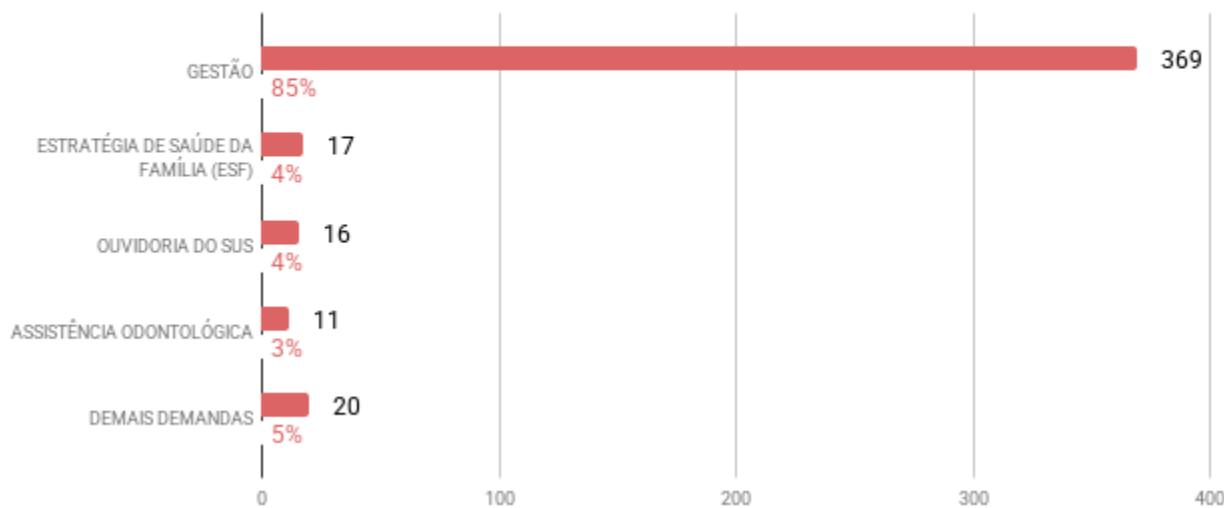
As 433 reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (85%).

O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 66% são relativos a estabelecimento de saúde e 33% a recursos humanos.

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

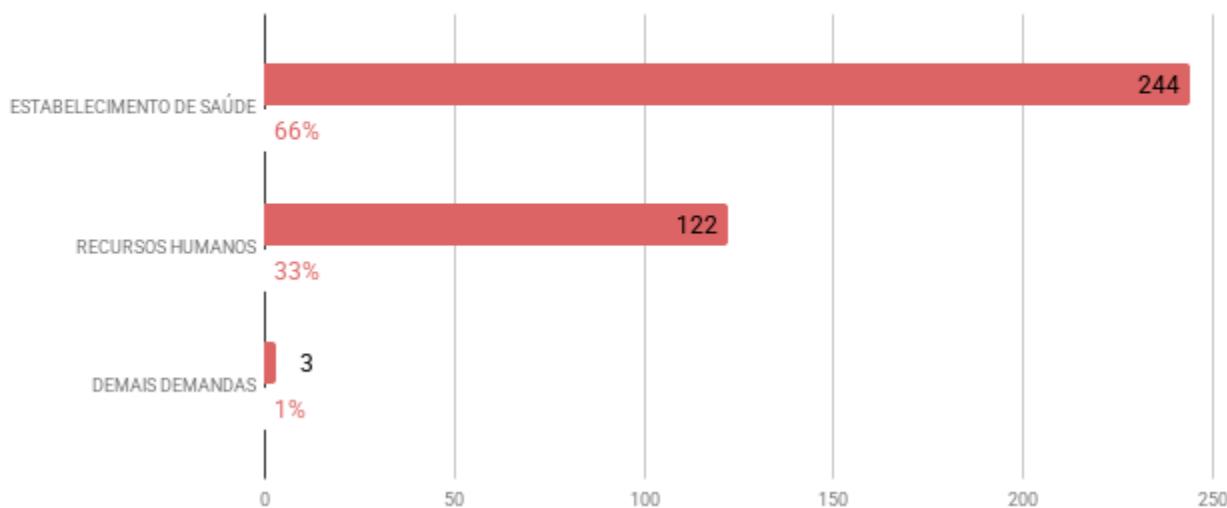
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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 de Saúde 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, sempre em consonância com as necessidades do território.

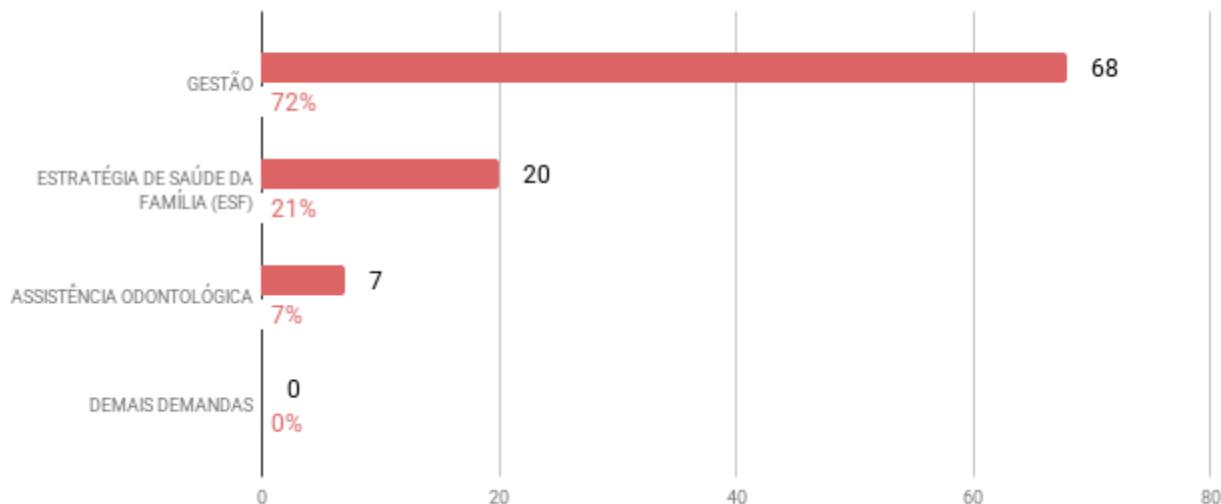
Também é realizada bimestralmente reunião entre STS/CL e gerentes das unidades de saúde, sob a coordenação do supervisor de saúde.

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

Foram registrados 95 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 72%. A média mensal no trimestre foi 31 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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 à necessidade de informar ao(a) trabalhador(a) o 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 EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA CAPÃO REDONDO	24	24	100%
AMA ESPEC CAPÃO REDONDO	87	87	100%
AMA ESPEC PEDIATRICAS CAMPO LIMPO	49	49	100%
AMA JARDIM PIRAJUSSARA	25	25	100%
AMA PARAISÓPOLIS	11	11	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FERNANDA	39	39	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PREL - PROF. ANTONIO BERNARDES DE OLIVEIRA	47	47	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES JARDIM MARCELO	9	9	100%
CAPS ADULTO III PARAISÓPOLIS	4	4	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CAMPO LIMPO	4	4	100%
CENTRO DE REFERÊNCIA A DOR CRÔNICA PQ MARIA HELENA	2	3	67%
CENTRO DE TESTAGEM E ACONSELHAMENTO JOSÉ ARAÚJO LIMA FILHO	1	1	100%
CEO II CAPÃO REDONDO	4	4	100%
CER II GIRASSOL	2	2	100%
CER III CAMPO LIMPO	6	8	75%
EMAD CAPÃO REDONDO	1	1	100%
HOSPITAL DIA - CAMPO LIMPO	87	87	100%
PA MUNICIPAL JARDIM MACEDÔNIA	5	5	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAMPO LIMPO	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS ALTO DO UMUARAMA	22	22	100%
UBS ARRASTÃO - DR. FRANCISCO SCALAMANDRE SOBRINHO	23	24	96%
UBS CAMPO LIMPO	45	45	100%
UBS JARDIM COMERCIAL	24	28	86%
UBS JARDIM DAS PALMAS	45	45	100%
UBS JARDIM ELEDY	17	17	100%
UBS JARDIM GERMANIA	28	41	68%
UBS JARDIM HELGA	21	21	100%
UBS JARDIM LÍDIA	21	21	100%
UBS JARDIM MACEDÔNIA	12	12	100%
UBS JARDIM MAGDALENA	28	29	97%
UBS JARDIM MARACÁ	27	37	73%
UBS JARDIM MITSUTANI	43	43	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM OLINDA	30	30	100%
UBS JARDIM SÃO BENTO	42	42	100%
UBS JARDIM VALQUIRIA	23	23	100%
UBS LUAR DO SERTÃO	17	19	89%
UBS PARAISÓPOLIS I	22	22	100%
UBS PARAISÓPOLIS II	28	28	100%
UBS PARAISOPOLIS III	22	22	100%
UBS PARQUE ARARIBA	62	62	100%
UBS PARQUE ENGENHO II	16	16	100%
UBS PARQUE REGINA	36	36	100%
UBS VILA PRAIA - DR. VITORIO ROLANDO BOCCALETTI	22	22	100%
UVIS CAMPO LIMPO / CAPÃO REDONDO	3	3	100%
Total	1090	1124	97%

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 1.124 manifestações recebidas (solicitações e reclamações) no decorrer do 2º trimestre, o total de 1.090 foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias corridos.

Do montante de 44 unidades analisadas na tabela, 04 (quatro) 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. Houve problemas no Sistema OuvidorSUS, que dificultou a conclusão das manifestações.
- CENTRO DE REFERÊNCIA A DOR CRÔNICA PQ MARIA HELENA - Unidade recebe baixo número de manifestações e enfrentou dificuldades no acesso ao sistema.
- UBS JARDIM GERMÂNIA e UBS JARDIM MARACÁ - As gerentes das duas unidades foram orientadas a contatar a ouvidoria da STS/CL em caso de dúvidas ou problemas na conclusão das manifestações.

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:

## 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 2º trimestre de 2025 mantivemos o trabalho articulado com gerentes das unidades da administração direta, com as interlocutoras da O.S Cejam e Parceiro Einstein, visando a análise conjunta e a busca de estratégias para aprimorar a qualidade das respostas e também a aproximação ao novo sistema a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias SUS - Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com Cidadão (SIGRC).

O trabalho articulado também ocorreu de maneira intensa com a equipe de Ouvidoria da CRS/Sul, que realizaram reunião na STS/CL, com a presença das ouvidoras e também do supervisor de Saúde, Dr. Rogério Mattos Hochheim. O respectivo encontro propiciou o levantamento de dificuldades e facilidades que compõem a ouvidoria na STS/CL.

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 suas demandas que, muitas das vezes, coincidem com aquelas apresentadas nas 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.

Enfatizamos que temos orientado as unidades de saúde a divulgarem os canais oficiais de ouvidoria SUS, visando garantir o registro das informações e a tabulação dos dados.

## 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 andamento
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, conselho dos três segmentos: usuário, trabalhador, gestão.	Em andamento
Educação permanente	Analise a qualidade das conclusões e os melhore encaminhamento s	Análise/encaminhamento trabalho em rede com os serviços de saúde - realizado no cotidiano de trabalho.	Contínuo	Equipe da Ouvidoria STS/CL. Interlocutores parceiros Einstein e Cejam.	Em andamento

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
03/04 de Abril de 2025	Conferência Municipal do trabalhador e trabalhadora	Abordar e discutir as demandas presentes nos territórios.	Delegados e Delegadas eleitas para representar a STS/SL
05 e 06 de Abril de 2025	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.
11/06/2025	Reunião com CRS e STS no 2º trimestre	Apresentação do novo assessor da ouvidoria CRS Sul Marco Antonio dos Santos e alinhamento quanto à organização dos trabalhos a serem realizados pela equipe de ouvidoria.	Equipe de ouvidoria CRS SUL e Supervisões Técnicas do território.

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

O trabalho da ouvidoria na STS/CL no 2º 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

## **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 municíipes 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**  
Ligaçāo 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.



**SUS** **REDE DE OUVIDORIAS** **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>

