

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE M'BOI MIRIM



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim  
Endereço: Estrada de Itapecerica, 961, Vila das Belezas.  
CEP: 05835-003 - São Paulo - SP.

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

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

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

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 32p.

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**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Coordenadoria Regional de Saúde Sul**

Carla Britto

**Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim**

Ricardo Mota de Oliveira

**Ouvidoria**

Lúcia Aparecida da Silva Araújo

Andreza Maria dos Santos

Tatiane Emilia Ito

## **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 e Retrospectiva 2024</b>      | <b>6</b>  |
| <b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>                         | <b>6</b>  |
| <b>2.2. Retrospectiva 2024</b>                                  | <b>7</b>  |
| <b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>             | <b>9</b>  |
| <b>4. Meios de atendimento</b>                                  | <b>10</b> |
| <b>5. Classificação das manifestações</b>                       | <b>11</b> |
| <b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>                   | <b>12</b> |
| <b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>                    | <b>13</b> |
| <b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>                | <b>15</b> |
| <b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>                          | <b>16</b> |
| <b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>             | <b>21</b> |
| <b>11. Plano de ação</b>                                        | <b>21</b> |
| <b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>                 | <b>24</b> |
| <b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b> | <b>25</b> |
| <b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>  | <b>25</b> |
| <b>15. Glossário</b>                                            | <b>28</b> |
| <b>16. Siglário</b>                                             | <b>29</b> |
| <b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>               | <b>31</b> |
| <b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>          | <b>32</b> |

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

A Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim (STS MBM) faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS-Sul) e compreende, em sua área de abrangência, a Subprefeitura do M'Boi Mirim que é composta pelos Distritos Administrativos do Jardim Ângela e Jardim São Luiz.

A região de M' Boi Mirim tem uma população estimada em 649.084 habitantes, sendo que o Jardim Ângela possui 349.210 e o Jardim São Luis 299.874 (SEADE, 2023). Há no território uma predominância de grupos de alta vulnerabilidade (IPVS 2010), apresentando desigualdades nas condições de infraestrutura e acesso a bens e serviços básicos, o que potencializa seus riscos sociais.

A STS de M'Boi Mirim possui uma população SUS dependente de 91,36% (ESUS - Abril/2024) que é coberta em sua totalidade pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), com 177 ESF atuando nas diversas microáreas.

Os serviços de saúde sob o Guarda-Chuva da Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim estão compostos da seguinte forma: 28 Unidades Básicas de Saúde (UBS), 03 AMAS/UBS Integradas, 02 AMAS 24 Horas, 01 AMA 12 Horas, 01 AMA Especialidades, 02 UPAS 24 Horas, 02 CEOs, 02 Hospitais Dias, 01 Casa de Parto Normal, 01 Centro Especializado de Reabilitação - CER, 01 SAE Serviço de Atenção Especializada em IST/AIDS, 06 Centros de Atenção Psicossocial - CAPS, 01 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD com EMAD/EMAP.

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

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

No 4º trimestre de 2024 o total de Manifestações registradas foi 1124 perfazendo uma média mensal de 374 Demandas. Deste Número, verificamos em sua maioria Solicitações (60%), Reclamações (24%) e Elogios (14%).

Nas Solicitações, os assuntos que prevaleceram foram Assistência à Saúde (86%) e Produtos para Saúde/Correlatos (6%). No que se refere às reclamações, o tema mais abordado foi Gestão (89%) e 5% das demandas foram de questões relacionadas à ESF.

O Território de M'Boi Mirim segue se adaptando às mudanças realizadas, como a nova sede da UBS Vila das Belezas com ampliação de capacidade de atendimento à população, bem como a implantação da UBS Parque Santo Antônio II no modelo Estratégia Saúde da Família (ESF) possuindo estrutura que privilegia a avaliação global do paciente, por meio do atendimento com a equipe multidisciplinar seguindo os parâmetros ministeriais.

## **2.2. Retrospectiva 2024**

O Ano de 2024, para a Supervisão Técnica de M'Boi Mirim, foi um período que ilustrou um maior empoderamento e conhecimento dos municípios sobre suas necessidades em saúde, o que gerou um aumento expressivo das demandas registradas em Ouvidoria, sobretudo pelo Canal Telefônico 156, totalizando 5.010 registros. Esta importante informação nos serviu como uma ferramenta a ser utilizada como um link de comunicação entre os usuários e as Unidades de Saúde do SUS.

No que tange à Atenção Primária, o aumento de manifestações na primeira metade do ano ocorreu em decorrência do aumento significativo de casos de Dengue, além dos casos de Influenza e COVID-19. Houve aumento nos atendimentos de demanda espontânea. A avaliação clínica, realização dos exames e a notificação no SINAN levaram à ampliação no tempo médio de permanência na Unidade e, conseqüentemente, impactou no número de insatisfações. Os dados do período retratam as necessidades da população quanto ao SUS, evidenciando as dificuldades e limitações encontradas.

A diversidade das manifestações recebidas pela Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim demonstra a importância da Ouvidoria como um canal de comunicação ativo e aberto para os cidadãos expressarem suas opiniões (26% reclamações) e necessidades (57% solicitações), constituindo um bom parâmetro para o direcionamento e condução de novas políticas públicas, frente às expectativas reais da população.

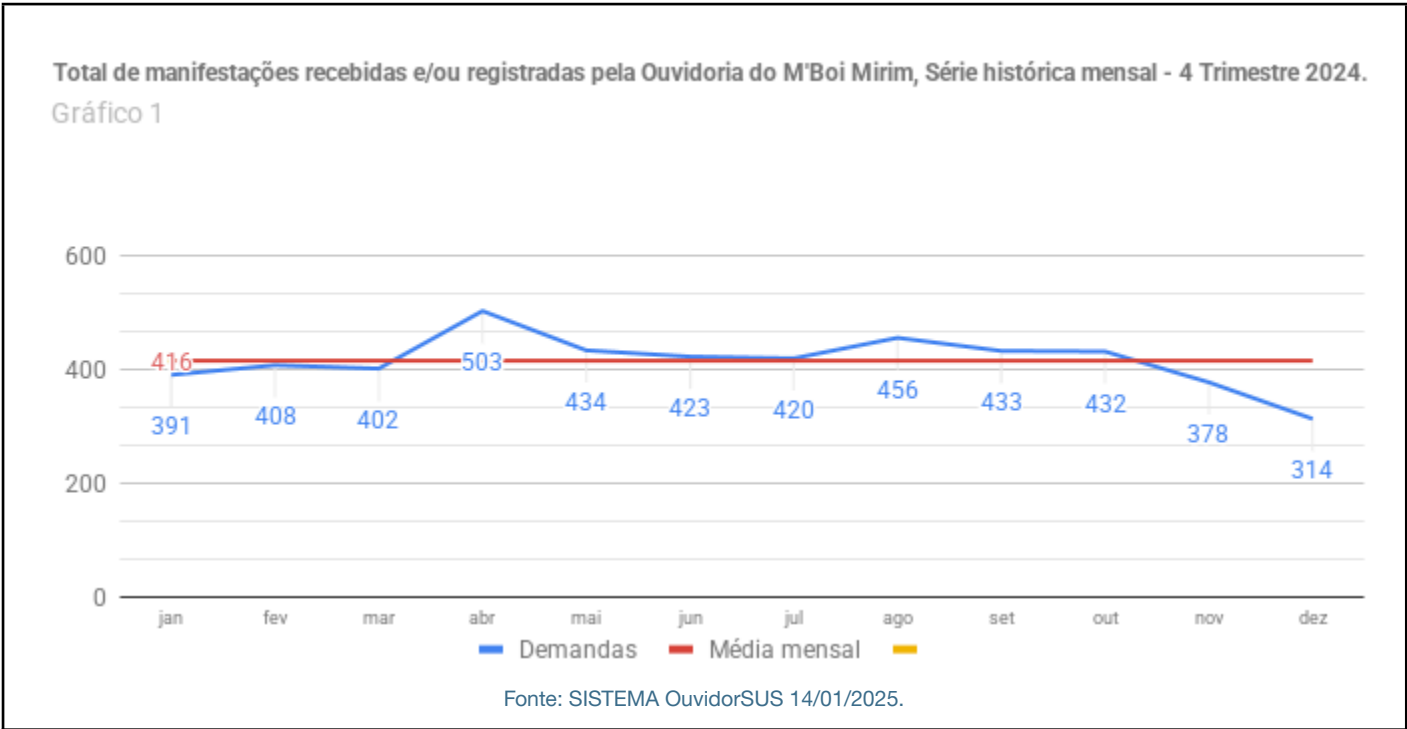
Torna-se imprescindível a constante ampliação, aprimoramento e qualificação dos serviços para atender às necessidades dos

munícipes, contribuindo para a melhoria contínua da assistência à saúde.

No segundo semestre do ano de 2024, houve a mudança de endereço de uma de nossas UBS e a implantação de uma nova UBS no território, ampliando assim a capacidade de atendimento e melhorando o acesso dos usuários ao serviço, mostrando uma diminuição dos registros de insatisfação, embora as solicitações permaneçam num número médio constante, pois dependemos de Regulação Central/Regional para vagas com especialidades médicas importantes em falta na região.



3. Número de manifestações – Série histórica

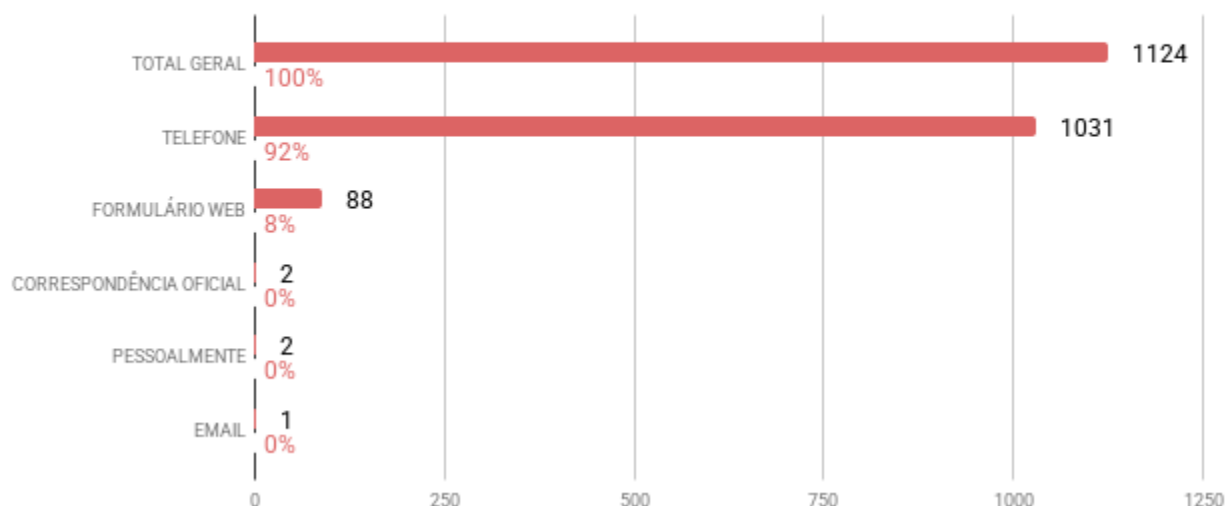


A Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim teve 1124 manifestações recebidas no 4º trimestre de 2024, totalizando 374 manifestações/mês. Comparando com o trimestre anterior, verifica-se uma diminuição das demandas, visto que a média mensal foi de 436 manifestações, totalizando 1310, ou seja, um percentual de 14% a menos no total das Demandas de Ouvidorias. Nota-se uma manutenção do número de registros no mês de outubro relacionado ao mês anterior (setembro), seguindo um declínio significativo nos meses de novembro e dezembro.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim, classificadas por meio de atendimento - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

O meio de atendimento mais utilizado pelos munícipes é a Central de Atendimento Telefônico 156 (92%), seguido pelo registro via formulário Web (8%).

Os usuários queixam-se da dificuldade em conseguir registrar a manifestação pela Central SP156, devido ao tempo de espera ou ocupação nas linhas de acesso.

A Supervisão Técnica de M'Boi Mirim está comprometida com a divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria do SUS e tem orientado as unidades de saúde a fazerem o mesmo, colocando cartazes em locais visíveis e de fácil acesso aos usuários, além das informações passadas em reuniões mensais de gerência dos Serviços, bem como de Conselho Gestor.

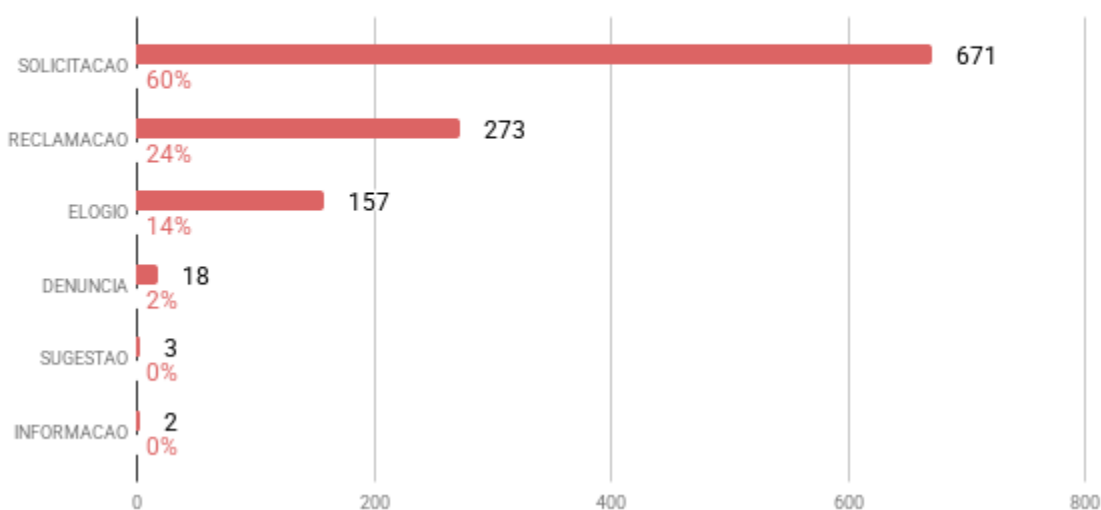
## 5. Classificação das manifestações

As Manifestações mais recorrentes do 4º trimestre são solicitações (671), reclamações (273) e elogios (157). Tais demandas colaboram para o entendimento das necessidades e expectativas dos usuários em relação aos serviços de saúde, servindo como ferramenta para o planejamento de ações em saúde para o território, identificando oportunidades de melhoria dos processos de trabalho e valorizando o olhar da população atendida.

A classificação das manifestações possibilita a identificação das áreas com maiores necessidades de atuação da Gestão da Supervisão Técnica de Saúde, como o monitoramento e requalificação da Fila de Espera da Oferta de Vagas sob a governabilidade de M'boi Mirim, por exemplo.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

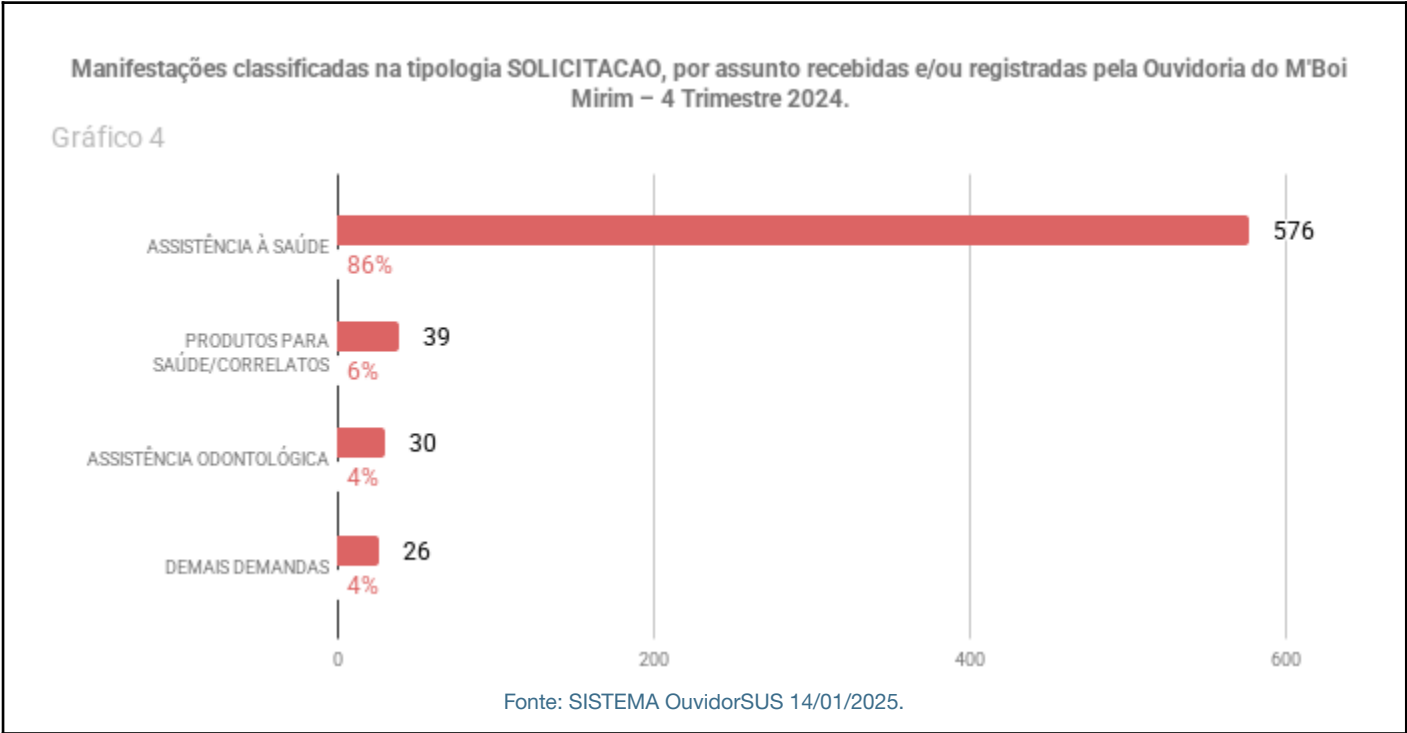
### 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

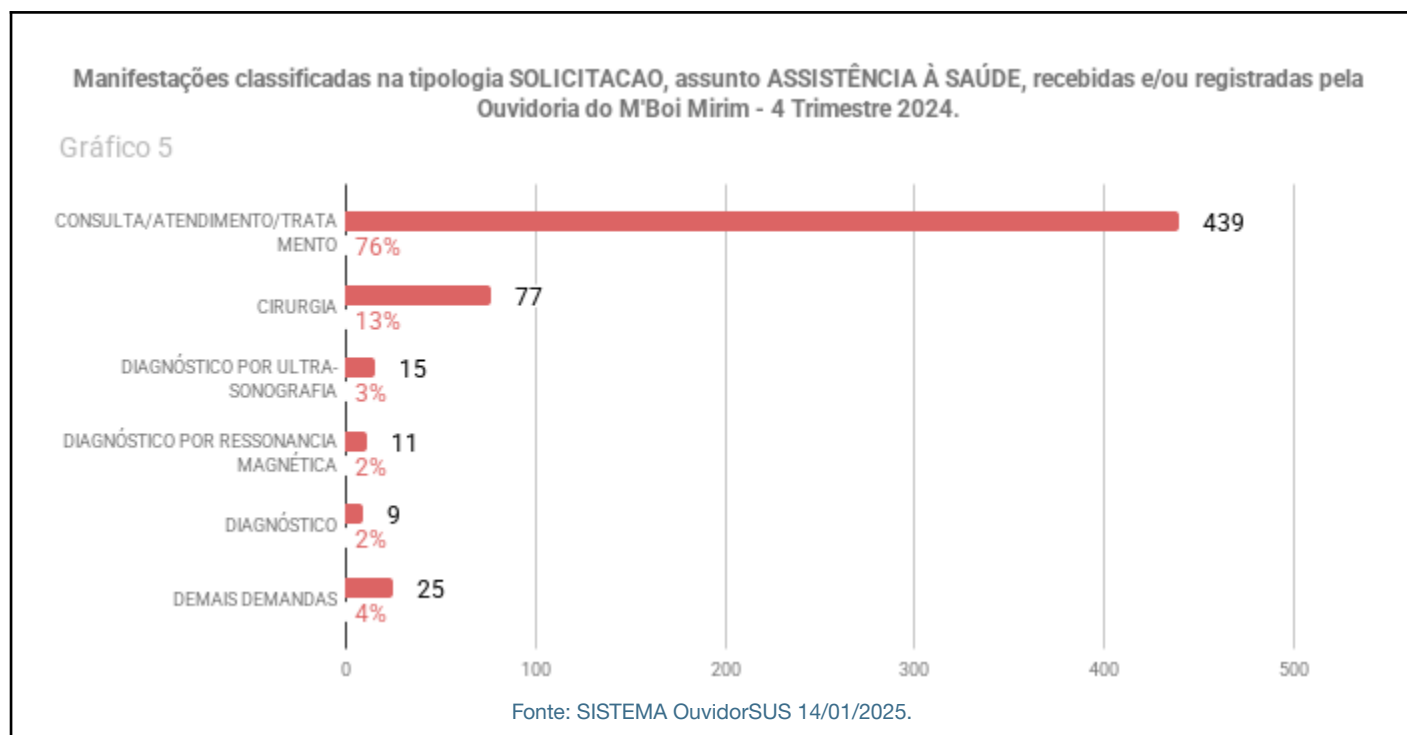
As 671 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 60% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (86%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 76% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 13% a cirurgia.

No que se refere aos Agendamentos via Regulação de Vagas sob a responsabilidade da Supervisão Técnica de M'Boi Mirim, temos buscado continuamente avaliar e requalificar a oferta de especialidades e exames para otimizar a fila e tempo de espera. Porém, algumas ofertas de serviços, como especialidades oncológicas, cirurgias realizadas em ambiente hospitalar e as ofertas pactuadas com a Central de Regulação Municipal, estão além do controle da Supervisão.





## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 273 reclamações registradas no período correspondem a 24% do total.

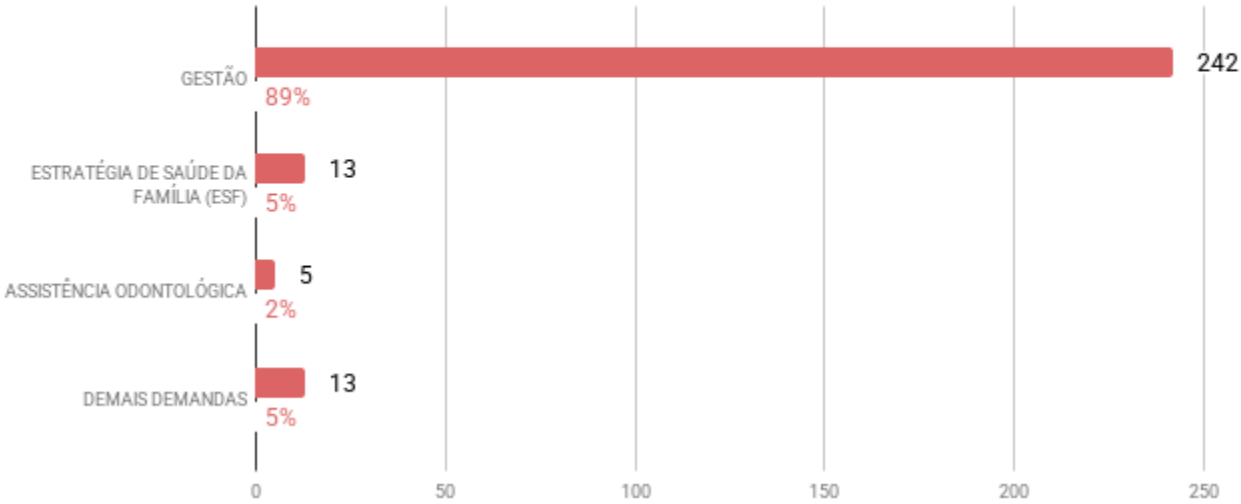
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 52% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 45% a Recursos Humanos.

Nota-se uma redução significativa no número de reclamações em comparação aos dados do trimestre anterior, quando a média mensal foi 301. A concentração de reclamações sobre Estabelecimento de Saúde está diretamente relacionada às adequações que o território passou no último semestre com implantação de uma nova Unidade e mudança de endereço e reorganização de equipes de Estratégia de Saúde da Família dentro das microáreas.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 4 Trimestre 2024.

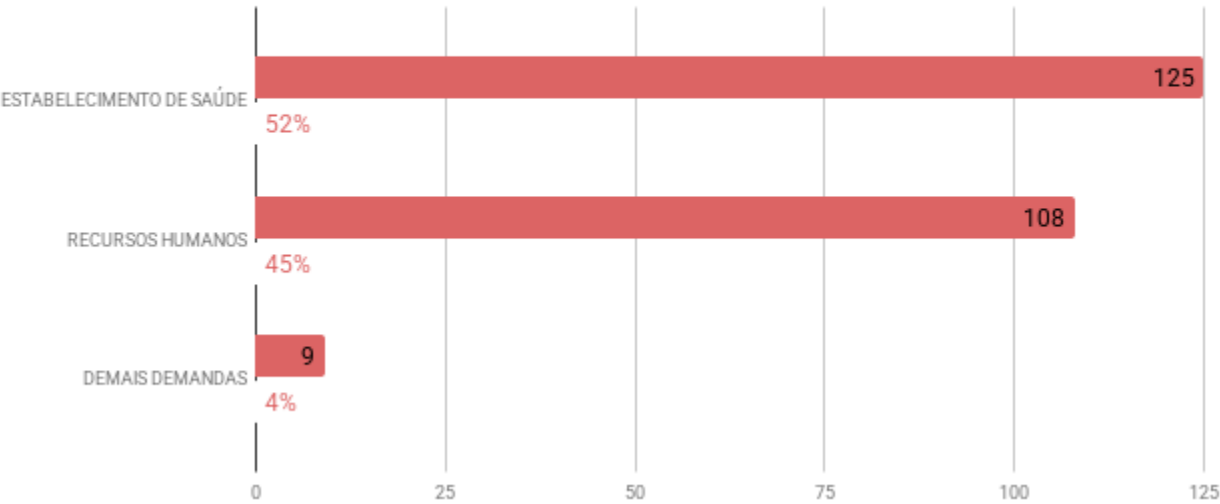
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



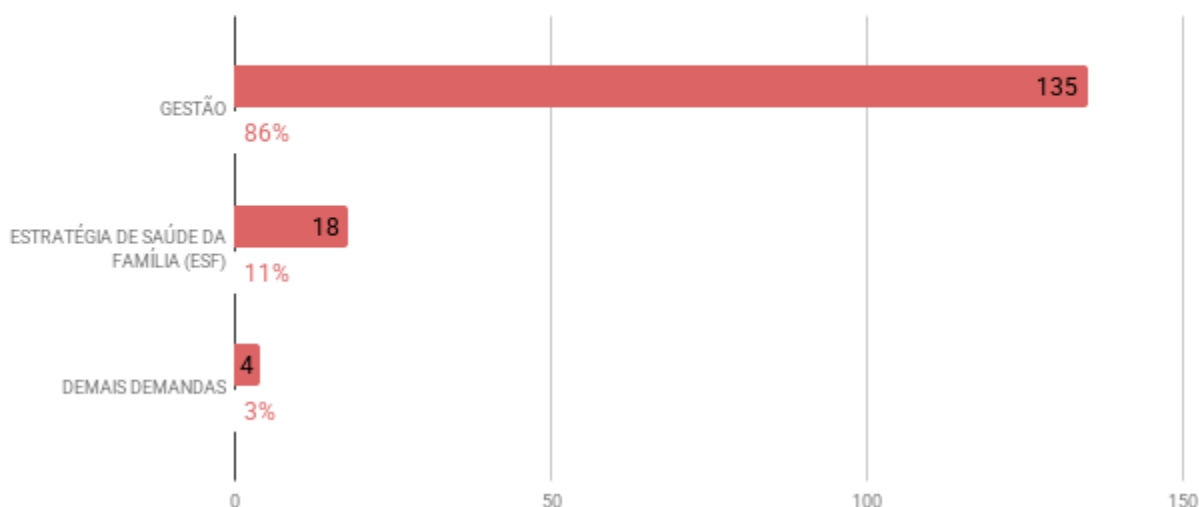
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Foram registrados 157 **elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **14% do total**. De acordo com o Gráfico 8, 135 manifestações que correspondem a 86% do total referem-se à Gestão, seguido de 18 registros às Equipes de Estratégias à Saúde da Família (ESF) 11%. A média mensal no trimestre foi 52 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Os registros de elogios são encaminhados às Unidades com o objetivo de informar, trazer reconhecimento e motivar os profissionais que atendem na ponta, bem como incentivar os gestores ao desenvolvimento de estratégias que assegurem o aprimoramento na qualidade da assistência. O Programa Gente que Faz o SUS emite um certificado ao profissional elogiado. Uma iniciativa importante de reconhecimento do trabalho da unidade, das equipes e dos trabalhadores da Saúde Pública na Atenção Básica.

## 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 ESPEC JARDIM SÃO LUIZ              | 87                            | 89                                       | 98%        |
| AMA JARDIM SÃO LUIZ                    | 5                             | 5                                        | 100%       |
| AMA PARQUE NOVO SANTO AMARO            | 9                             | 9                                        | 100%       |
| AMA Parque Figueira Grande             | 35                            | 35                                       | 100%       |
| AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ALFREDO       | 29                            | 29                                       | 100%       |
| AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAPELA        | 22                            | 26                                       | 85%        |
| AMA/UBS INTEGRADA PARQUE SANTO ANTONIO | 44                            | 44                                       | 100%       |
| CAPS AD III JARDIM ANGELA              | 1                             | 1                                        | 100%       |



| Padronizado                               | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|-------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|------------|
| CAPS AD III JARDIM SÃO LUIZ               | 2                             | 2                                        | 100%       |
| CAPS ADULTO III JARDIM SÃO LUIZ           | 2                             | 2                                        | 100%       |
| CAPS ADULTO III M'BOI MIRIM               | 2                             | 2                                        | 100%       |
| CAPS INFANTO JUVENIL III JARDIM SÃO LUIZ  | 3                             | 3                                        | 100%       |
| CAPS INFANTOJUVENIL II M'BOI MIRIM        | 1                             | 1                                        | 100%       |
| CEO II M BOI MIRIM                        | 2                             | 2                                        | 100%       |
| CEO II VERA CRUZ - M BOI MIRIM            | 5                             | 5                                        | 100%       |
| CER IV M'BOI MIRIM                        | 9                             | 9                                        | 100%       |
| HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM I              | 78                            | 79                                       | 99%        |
| HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM II             | 54                            | 55                                       | 98%        |
| SAE DST/AIDS M BOI MIRIM                  | 2                             | 4                                        | 50%        |
| SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - M BOI MIRIM | 14                            | 17                                       | 82%        |
| UBS ALTO DA RIVIERA                       | 15                            | 17                                       | 88%        |
| UBS BRASÍLIA - M'BOI                      | 23                            | 23                                       | 100%       |

| Padronizado                | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|----------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|------------|
| UBS CHÁCARA SANTA MARIA    | 8                             | 13                                       | 62%        |
| UBS CHÁCARA SANTANA        | 28                            | 28                                       | 100%       |
| UBS CIDADE IPAIVA          | 38                            | 38                                       | 100%       |
| UBS HORIZONTE AZUL         | 21                            | 21                                       | 100%       |
| UBS JARDIM ARACATI         | 15                            | 15                                       | 100%       |
| UBS JARDIM CAIÇARA         | 30                            | 30                                       | 100%       |
| UBS JARDIM CELESTE         | 29                            | 29                                       | 100%       |
| UBS JARDIM COIMBRA         | 24                            | 24                                       | 100%       |
| UBS JARDIM GUARUJÁ         | 24                            | 24                                       | 100%       |
| UBS JARDIM HERCULANO       | 26                            | 28                                       | 93%        |
| UBS JARDIM NAKAMURA        | 20                            | 20                                       | 100%       |
| UBS JARDIM PARANAPANEMA    | 46                            | 47                                       | 98%        |
| UBS JARDIM SANTA MARGARIDA | 18                            | 23                                       | 78%        |
| UBS JARDIM SOUZA           | 30                            | 30                                       | 100%       |

| Padronizado                                 | RESPONDIDOS<br>EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE<br>SOLICITAÇÕES/<br>RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|---------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------|------------|
| UBS JARDIM THOMAS                           | 18                            | 19                                       | 95%        |
| UBS NOVO CAMINHO                            | 15                            | 15                                       | 100%       |
| UBS NOVO JARDIM I                           | 45                            | 45                                       | 100%       |
| UBS PARQUE DO LAGO                          | 14                            | 14                                       | 100%       |
| UBS PARQUE NOVO SANTO AMARO                 | 50                            | 50                                       | 100%       |
| UBS PARQUE SANTO ANTONIO II                 | 15                            | 15                                       | 100%       |
| UBS SANTA LÚCIA                             | 14                            | 18                                       | 78%        |
| UBS VERA CRUZ DR FERNANDO PROENCA DE GOUVEA | 31                            | 31                                       | 100%       |
| UBS VILA CALU                               | 6                             | 6                                        | 100%       |
| UBS VILA DAS BELEZAS - DR. ALBERTO AMBROSIO | 37                            | 45                                       | 82%        |
| UBS ZUMBI DOS PALMARES                      | 32                            | 32                                       | 100%       |
| UPA JARDIM ANGELA                           | 9                             | 10                                       | 90%        |
| UPA VERA CRUZ                               | 10                            | 11                                       | 91%        |
| Total                                       | 1097                          | 1140                                     | 96%        |

No 4º trimestre de 2024 a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim recebeu 1140 demandas entre solicitações e reclamações, 1097 manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias, o que corresponde a 96% de cumprimento da meta estabelecida.

Do montante de unidades analisadas na tabela, 4 delas não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias, conforme justificativas a seguir:

**SAE M'BOI MIRIM** – Devido às dificuldades de contatar os usuários para acolher e compreender as queixas e apresentar respostas mais assertivas e satisfatórias. Bem como circunstâncias inesperadas na dinâmica operacional e assistencial da unidade, nosso tempo de resposta foi afetado, estamos trabalhando ativamente para realizar as devolutivas dentro do prazo, evitando a recorrência das mesmas situações.

**UBS CHÁCARA SANTA MARIA** - O atraso se deu devido ao aumento de demanda na UBS em alguns períodos e na tentativa de responder a ouvidoria atendendo a necessidade do paciente, no entanto estamos atentos aos processos para cumprimento de prazos.

**UBS JARDIM SANTA MARGARIDA** - As manifestações foram respondidas fora do prazo devido dificuldade no contato com o paciente e também em encontrar os usuários na residência nas visitas domiciliares. Temos ciência de que respostas inseridas fora do prazo refletem diretamente na qualidade do serviço prestado e na satisfação dos usuários. Redobraremos os esforços para que os prazos sejam cumpridos.

**UBS SANTA LÚCIA** – No período tivemos manifestações que permaneceram com status "em análise", pois, no momento do

contato, não havia solução disponível. O caso envolvia vulnerabilidade social e urgência assistencial, com perda do vínculo com a equipe da ESF, exigindo um desdobramento do cuidado na Rede. Quanto às outras manifestações, foram respondidas fora do prazo previsto devido à dificuldade de contato, tanto por telefone quanto pessoalmente, por parte da equipe. Reafirmamos nosso compromisso em redobrar esforços para responder às manifestações dentro do prazo, reconhecendo que esse resultado impacta diretamente na experiência e satisfação do usuário.

Enquanto área técnica da Ouvidoria da Supervisão de M'Boi Mirim, buscamos manter o compromisso de orientar os Interlocutores da OSS e os Gerentes das Unidades quanto ao cumprimento dos prazos, bem como o comprometimento com a qualidade das respostas para as manifestações registradas.

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

Recebemos um total de 1124 demandas no período e 63 analisadas.

## **11. Plano de ação**

Após a análise dos dados do período, as seguintes ações estão sendo realizadas ou planejadas: Diante das solicitações de Assistência à Saúde, referentes a consultas com especialistas e cirurgias, a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim mantém as ações de requalificação das filas de espera, avaliando a oferta e demanda das

especialidades e exames ofertados pelas unidades executantes do território, para alinhá-los às necessidades da população.

Referente às manifestações de reclamação, são desenvolvidas ações regulares para alinhar a gestão dos serviços de saúde, como a realização de visitas periódicas para avaliar a organização das unidades de saúde, e realização de encontros mensais com os gerentes para os alinhamentos necessários.

Quanto ao prazo de respostas das unidades, o tema continuará sendo abordado nas reuniões de gerentes e com os interlocutores das OSS.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

| O quê (What?)                                                     | Porque (Why?)                                                                 | Como (How?)                                                                      | Quando (When?)                                                 | Quem (Who?)                                          | Nível de Cumprimento Status |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Avaliar continuamente a oferta/demanda de especialidades e exames | Para alinhar as necessidades da população e requalificar as filas de espera.  | Avaliação contínua e ações de requalificação                                     | De forma contínua                                              | Supervisão e unidades executantes                    | Em andame... ▾              |
| Alinhar a gestão dos equipamentos de saúde.                       | Para avaliar a organização das unidades e promover a sintonia necessária      | Calendário de visitas e encontros mensais                                        | De forma contínua, com visitas periódicas e encontros mensais. | Gerentes e supervisão                                | Em andame... ▾              |
| Melhorar o prazo das respostas das unidades.                      | Para garantir uma comunicação eficiente e atendimento adequado aos munícipes. | Abordando o tema em reuniões e oficinas mantendo contato frequente com gestores. | Durante o segundo trimestre e de forma contínua.               | Gerentes, RT de Enfermagem e interlocutores das OSS. | Em andame... ▾              |

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data                    | Nome evento                       | Objetivo do evento                                  | Participante                            |
|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 11/11/2024 a 11/12/2024 | Treinamento na CRSSul - Ouvidoria | Capacitar nova Integrante Ouvidoria STS M'boi Mirim | Andreza Maria dos Santos<br>RF: 7792425 |
|                         |                                   |                                                     |                                         |
|                         |                                   |                                                     |                                         |



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

Os registros apontados no 4º trimestre retratam as necessidades e expectativas dos usuários em relação aos serviços de saúde da Atenção Primária no Território de M'boi Mirim.

Verifica-se, nas manifestações de Ouvidoria, questões que necessitam ser articuladas no nível dos trabalhadores, gestores, OSS, Supervisão de Saúde, Coordenadoria e Secretaria. Sobretudo no que se trata de Educação Permanente com o objetivo de qualificar as respostas aos munícipes e melhorar os processos de trabalho em saúde. Os usuários têm compreendido cada vez mais seus direitos e este Canal de Comunicação para o registro das Manifestações em geral, o que subsidia a gestão em saúde pública para o aprimoramento das atividades em saúde na atenção básica.

A Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim está comprometida em fortalecer a Ouvidoria como efetivo meio de participação popular que permite a revisão das práticas assistenciais e gerenciais dos serviços, utilizando-a como instrumento que mede a qualidade dos mesmos.

Andreza Maria dos Santos

Ouvidoria

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

O quarto trimestre de 2024 foi um período de grandes realizações e desafios para a Supervisão Técnica de Saúde (STS) de M'Boi Mirim. A análise dos dados coletados pela Ouvidoria revela um panorama detalhado das demandas e expectativas da população, bem como das respostas e ações implementadas pela gestão para atender a essas necessidades.

Durante este trimestre, registramos um total de 1124 manifestações, com uma média mensal de 374 demandas. Esse número representa uma leve diminuição em relação ao trimestre anterior, que teve uma média mensal de 436 manifestações. A redução de 14% nas demandas pode ser atribuída às melhorias estruturais e organizacionais implementadas, como a nova sede da UBS Vila das Belezas e a implantação da UBS Parque Santo Antônio II. Essas

mudanças não apenas aumentaram a capacidade de atendimento, mas também melhoraram a qualidade dos serviços prestados, refletindo diretamente na satisfação dos usuários.

As solicitações representaram 60% das manifestações, com a Assistência à Saúde sendo o tema predominante (86%). Esse dado destaca a contínua necessidade de aprimoramento e expansão dos serviços de saúde na região. As reclamações, que constituíram 24% das manifestações, foram majoritariamente relacionadas à gestão (89%). Esse alto percentual indica áreas críticas que necessitam de atenção constante para garantir a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos.

Um dos principais desafios enfrentados foi o aumento expressivo de casos de Dengue, Influenza e COVID-19, que impactaram significativamente a demanda por serviços de saúde. No entanto, com o encerramento do período de emergência da dengue no quarto trimestre, houve uma diminuição na pressão assistencial, especialmente na atenção primária. Isso permitiu que as equipes de saúde se concentrassem mais no cuidado longitudinal dos pacientes, promovendo um atendimento mais contínuo e personalizado.

A Central Telefônica 156 foi o meio de atendimento mais utilizado pelos munícipes (92%), seguida pelo formulário Web (8%). A alta utilização da central telefônica destaca a importância de manter esse canal de comunicação eficiente e acessível. No entanto, as queixas sobre o tempo de espera e a ocupação das linhas indicam a necessidade de melhorias contínuas nesse serviço. A divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria e a orientação constante às unidades de saúde são fundamentais para garantir que os usuários tenham acesso fácil e rápido aos meios de registro de suas manifestações.

Os elogios registrados (157) representaram 14% do total de manifestações, com a maioria relacionada à gestão (86%). Esse reconhecimento é um indicativo positivo do esforço e dedicação das equipes de saúde. O Programa Gente que Faz o SUS, que emite certificados aos profissionais elogiados, é uma iniciativa importante para motivar e valorizar os trabalhadores da saúde pública, incentivando a excelência no atendimento.

A análise dos prazos de resposta revelou que 96% das demandas foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias. Esse resultado é um reflexo do compromisso da gestão com a eficiência e a transparência na comunicação com os usuários. No entanto, algumas unidades não atingiram a meta de 80% de respostas dentro

do prazo, o que aponta para áreas que necessitam de atenção e melhorias contínuas.

A gestão da STS M'Boi Mirim está comprometida com a avaliação contínua da oferta e demanda de especialidades e exames, bem como com o alinhamento da gestão dos serviços de saúde. As visitas periódicas às unidades e os encontros mensais com os gerentes são ações essenciais para garantir a sintonia necessária e a melhoria contínua dos processos de trabalho. A manutenção da melhoria nos prazos de resposta e a qualificação das respostas às manifestações são prioridades que continuarão a ser abordadas nas reuniões de gerentes e interlocutores das OSS.

A Ouvidoria, como canal de comunicação ativo e aberto, continua a desempenhar um papel crucial na identificação das necessidades da população e na orientação das políticas públicas de saúde. A gestão da STS M'Boi Mirim reafirma seu compromisso com a transparência, a eficiência e a qualidade no atendimento à saúde, buscando sempre atender às expectativas e necessidades dos munícipes.

RICARDO MOTA DE OLIVEIRA

Supervisor Técnico de Saúde

## **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.



## **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>

