

1º TRIMESTRE  
2025

# 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 2025 - Ano 2, nº 5, 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**

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</b>	<b>6</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>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</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>16</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>20</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). 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

No 1º trimestre de 2025 o total de manifestações registradas foi 1.219, perfazendo uma média mensal de 406 demandas. Deste número, verificamos em sua maioria Solicitações (59%), Reclamações (24%) e Elogios (14%).

Nas solicitações, os assuntos que prevaleceram foram Assistência à Saúde (85%) e Produtos para Saúde/Correlatos (6%). No que se refere às reclamações, o tema mais abordado foi Gestão (84%) e 6% questões relacionadas à ESF.

Nesse período, os Distritos Administrativos do Jardim Ângela e Jardim São Luiz enfrentaram uma grave epidemia de dengue, marcada por uma disseminação intensa do vírus em meio a condições de vulnerabilidade social e infraestrutura urbana precária. A circulação simultânea de diferentes sorotipos do vírus, especialmente os menos comuns nos anos anteriores, contribuiu para o aumento dos casos e da gravidade das infecções.

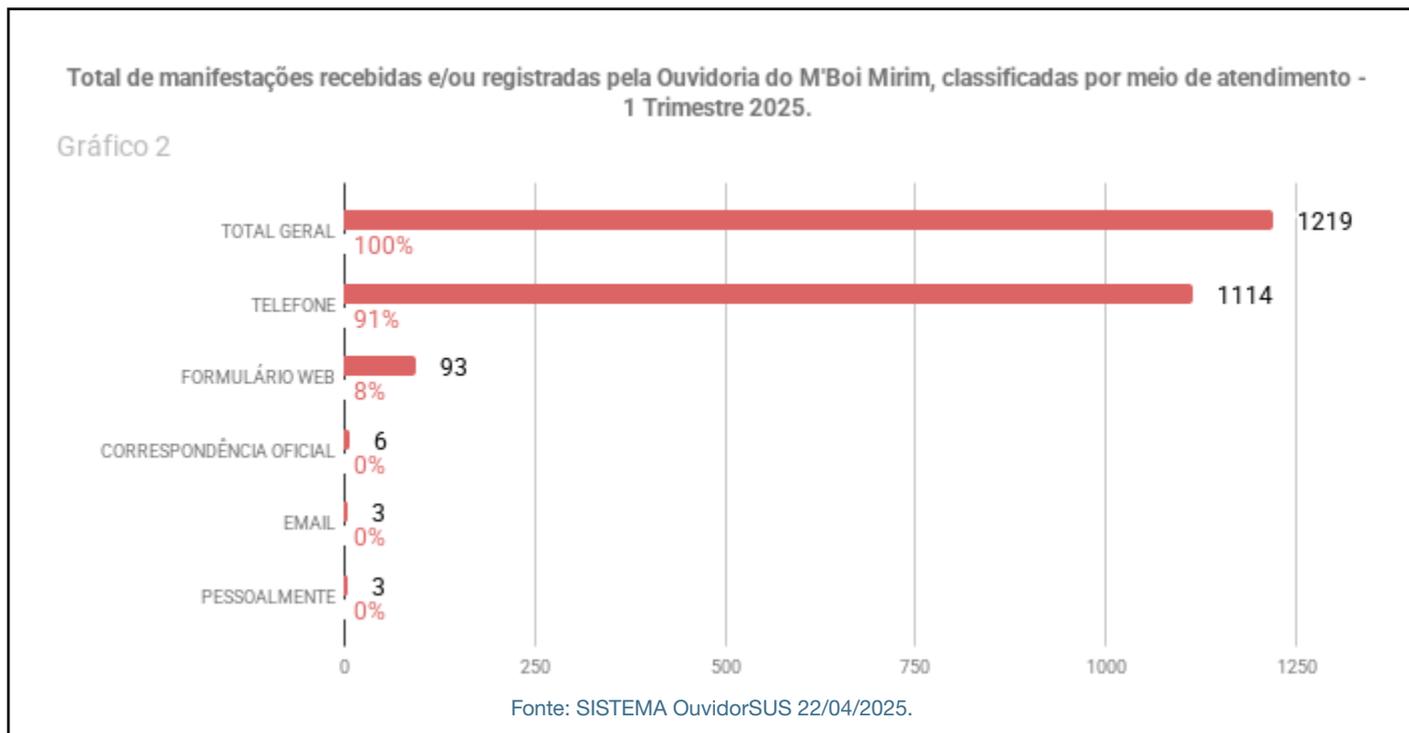
Apesar das ações contínuas e intensificadas promovidas pela Secretaria Municipal da Saúde, como nebulização, uso de drones e visitas domiciliares, moradores relataram que as medidas foram insuficientes diante da magnitude do surto. Esse cenário também impactou diretamente o sistema de saúde, com aumento expressivo no volume de atendimentos nas unidades e consequente ampliação da permanência dos usuários nas unidades, tanto para espera quanto para realização dos tratamentos, contribuindo para lotação dos serviços e consequente insatisfação dos munícipes.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



O primeiro trimestre de 2025 apresentou um aumento de 2,67% no registro de demandas em relação ao trimestre anterior. Observamos um aumento significativo em janeiro, seguido de uma queda progressiva. Porém, a constância na média mensal, mesmo com pequenas oscilações, sugere que não há uma tendência clara de crescimento nas manifestações.

## 4. Meios de atendimento



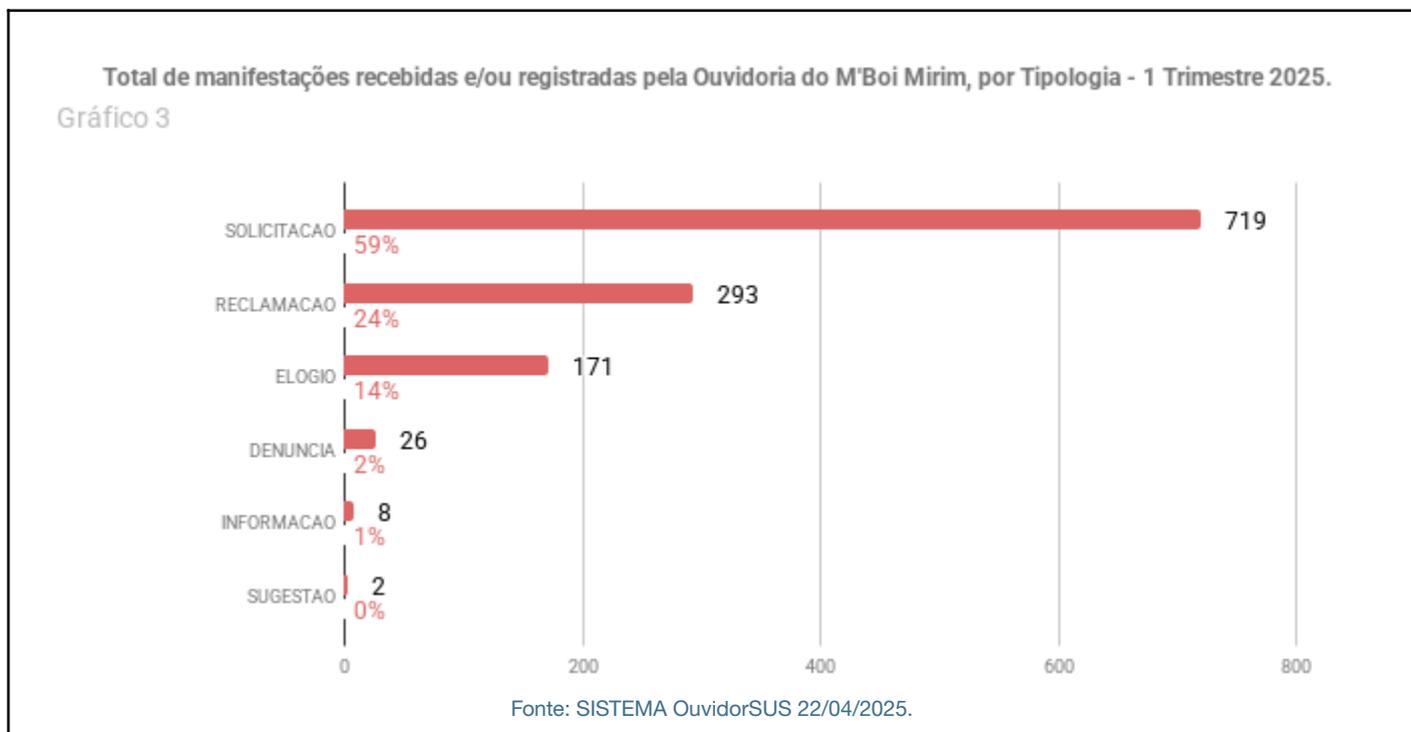
Assim como no último trimestre, a Central de Atendimento Telefônico 156 continua sendo o meio mais utilizado (91%) para registrar as demandas. Em seguida, o formulário web foi utilizado em 8% das manifestações como meio para o registro.

Além das queixas em relação à dificuldade de acesso, os munícipes têm trazido relatos de serem orientados pela Central SP156 a procurar a Supervisão para registrar suas demandas. Isto pode ser a razão do aumento de procura que tivemos tanto por telefone, como pessoalmente.

## 5. Classificação das manifestações

As Manifestações mais recorrentes do 1º trimestre são solicitações (719), reclamações (293) e elogios (171). 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.



## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 719 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 59% do total.

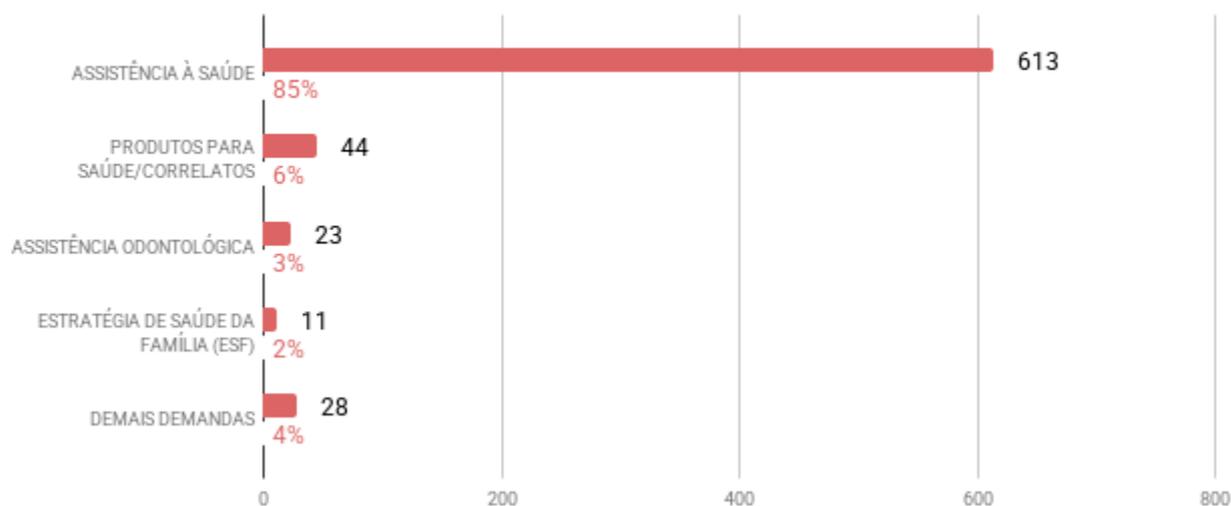
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (85%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 70% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 18% a cirurgia.

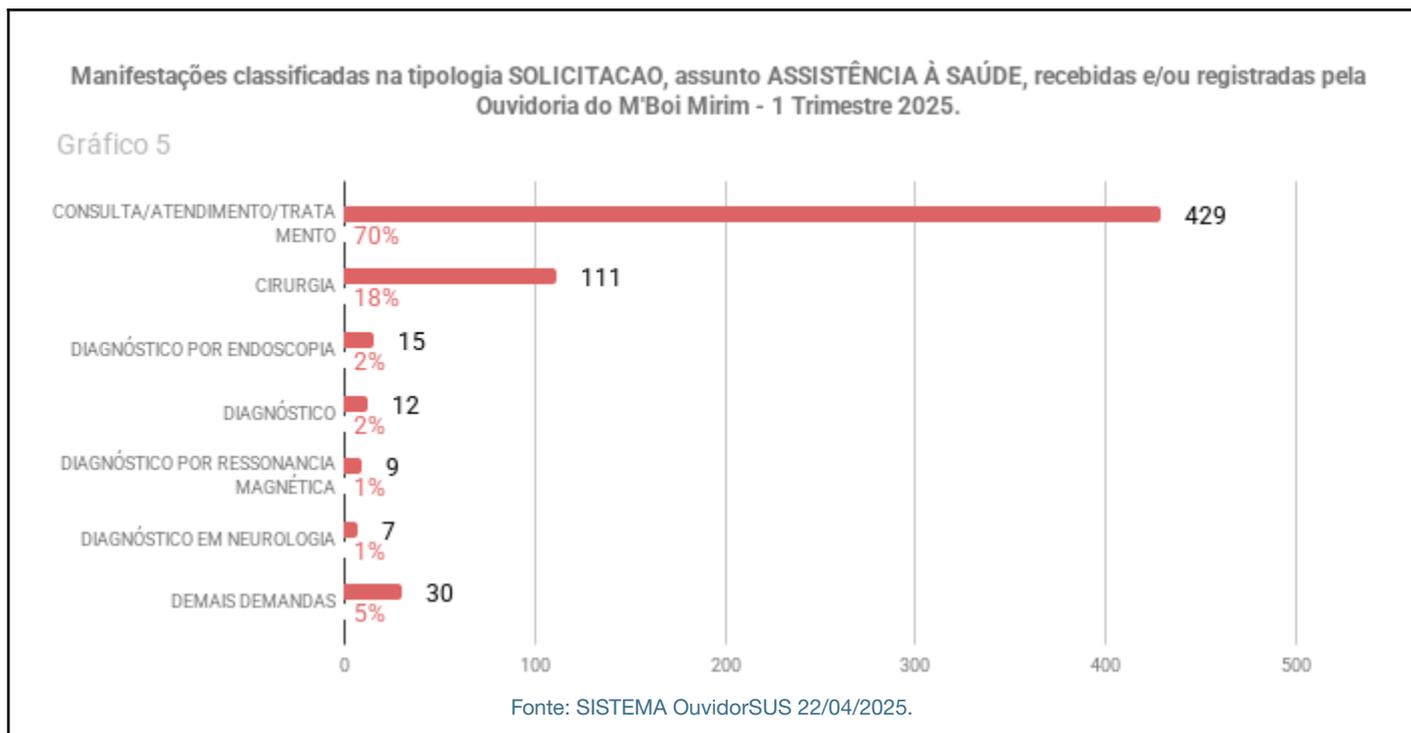
No que se refere aos Agendamentos via Regulação de Vagas sob a responsabilidade da Supervisão Técnica de M'Boi Mirim, temos buscado continuamente avaliar e requalificar a oferta de especialidades e exames para otimizar a fila e tempo de espera. Porém, algumas ofertas de serviços, como especialidades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

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.



## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 293 reclamações registradas no 1º trimestre de 2025 representam 24% do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS M'Boi Mirim. A maior parte dessas reclamações (84%) está relacionada à gestão dos serviços de saúde, com destaque para os subtemas estabelecimentos de saúde (61%) e recursos humanos (37%).

Esse padrão de distribuição evidencia que os usuários continuam enfrentando dificuldades relacionadas à organização dos serviços, tempo de espera, acolhimento e comunicação com as equipes. As queixas sobre recursos humanos, por sua vez, apontam para desafios como a postura de profissionais, falta de empatia no atendimento e ausência de profissionais em determinados turnos.

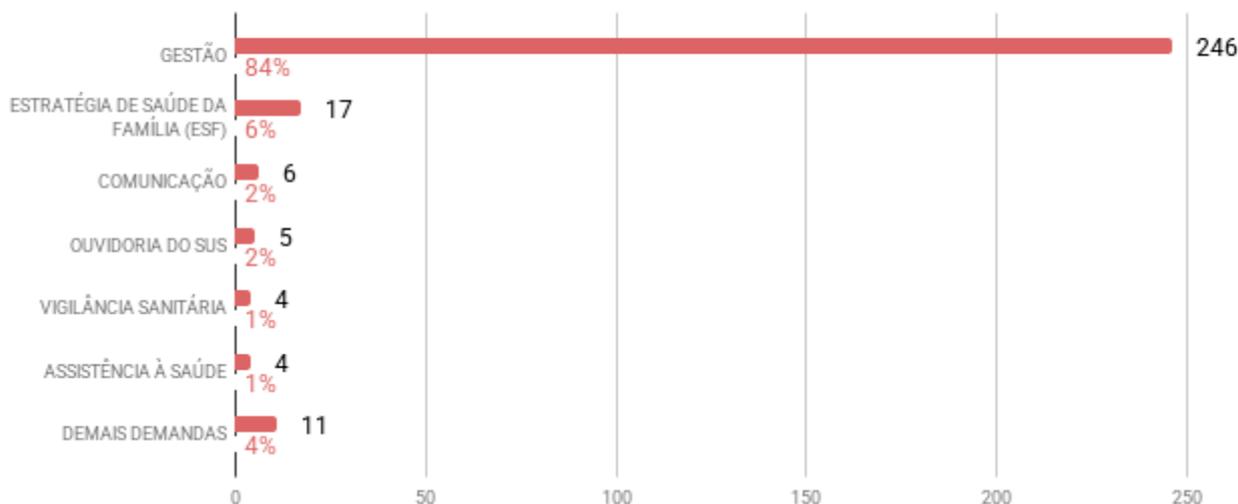
A epidemia de dengue, que afetou fortemente o território durante o trimestre, contribuiu para o aumento da pressão sobre os serviços, o que pode ter intensificado a percepção negativa dos usuários em relação à qualidade do atendimento. A superlotação das unidades, o tempo prolongado de espera e a dificuldade de acesso a exames e especialidades médicas foram fatores recorrentes nas manifestações.

Apesar disso, o número absoluto de reclamações se manteve relativamente estável em comparação ao trimestre anterior, o que pode indicar que as ações de gestão implementadas – como visitas técnicas, reuniões com gerentes e interlocutores das OSS – têm contribuído para mitigar os impactos negativos e promover ajustes nos processos de trabalho.

A análise das reclamações reforça a importância de manter o foco na qualificação da gestão, no fortalecimento da escuta ativa e na educação permanente das equipes, como estratégias fundamentais para a melhoria contínua da qualidade da assistência prestada à população.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 1 Trimestre 2025.

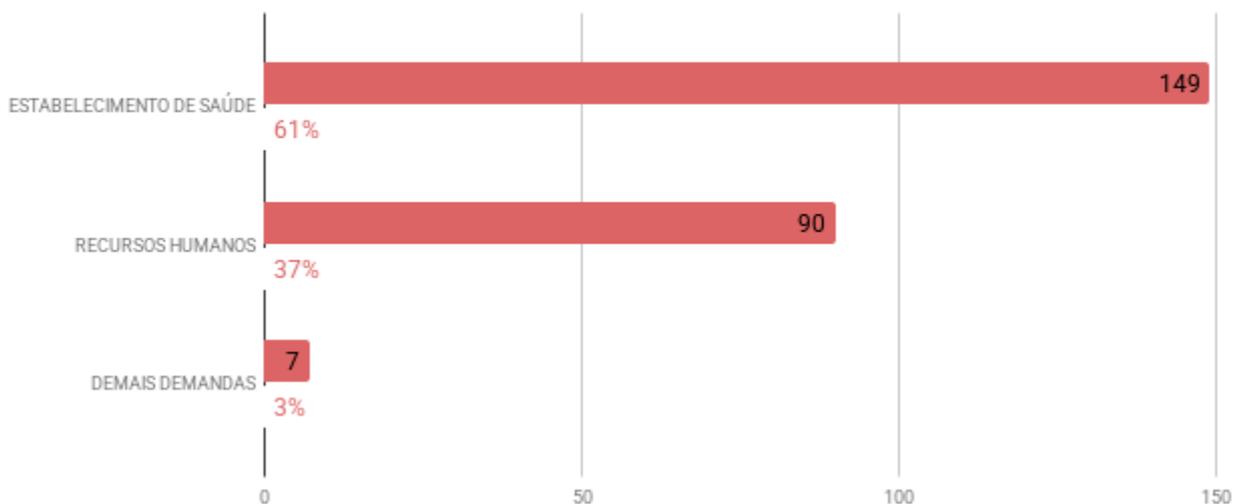
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



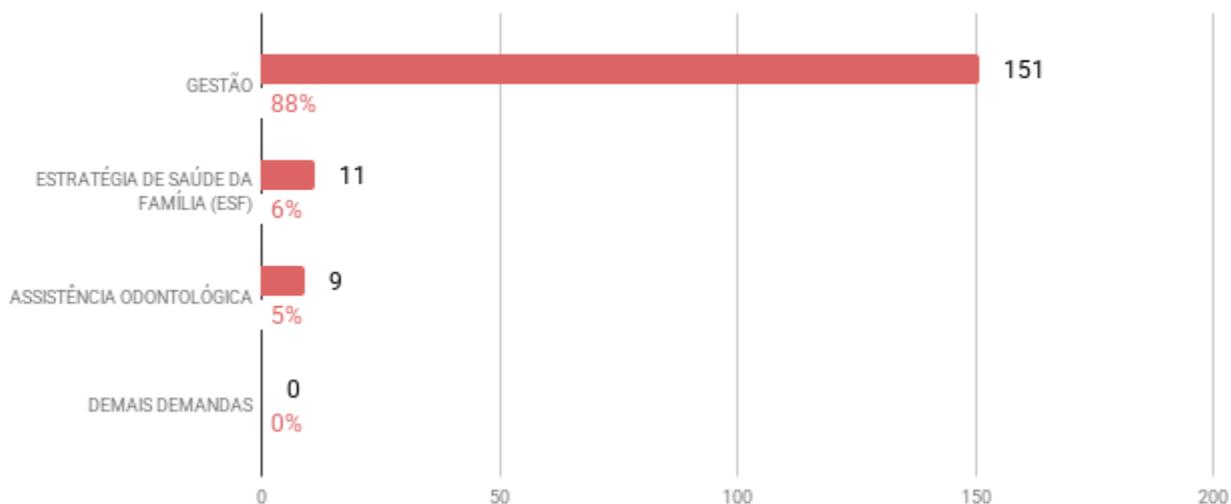
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Foram registrados 171 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 14% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 88%. A média mensal no trimestre foi 57 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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 no 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 EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC JARDIM SÃO LUIZ	63	65	97%
AMA JARDIM SÃO LUIZ	4	4	100%
AMA PARQUE NOVO SANTO AMARO	7	7	100%
AMA Parque Figueira Grande	32	32	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ALFREDO	28	28	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAPELA	42	42	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE SANTO ANTONIO	29	29	100%
CAPS AD III JARDIM SÃO LUIZ	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO III JARDIM SÃO LUIZ	1	1	100%
CAPS INFANTO JUVENIL III JARDIM SAO LUIZ	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II M'BOI MIRIM	3	3	100%
CEO II M BOI MIRIM	3	3	100%
CEO II VERA CRUZ - M BOI MIRIM	3	3	100%
CER IV M'BOI MIRIM	13	15	87%
HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM I	69	69	100%
HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM II	54	56	96%
SAE DST/AIDS M BOI MIRIM	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - M BOI MIRIM	16	17	94%
UBS ALTO DA RIVIERA	16	22	73%
UBS BRASÍLIA - M'BOI	17	17	100%
UBS CHÁCARA SANTA MARIA	15	16	94%
UBS CHÁCARA SANTANA	16	16	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CIDADE IPAVA	40	40	100%
UBS HORIZONTE AZUL	26	26	100%
UBS JARDIM ARACATI	13	13	100%
UBS JARDIM CAIÇARA	38	38	100%
UBS JARDIM CELESTE	22	22	100%
UBS JARDIM COIMBRA	25	25	100%
UBS JARDIM GUARUJÁ	22	22	100%
UBS JARDIM HERCULANO	29	31	94%
UBS JARDIM NAKAMURA	13	13	100%
UBS JARDIM PARANAPANEMA	19	24	79%
UBS JARDIM SANTA MARGARIDA	20	20	100%
UBS JARDIM SOUZA	35	35	100%
UBS JARDIM THOMAS	16	16	100%
UBS NOVO CAMINHO	27	27	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS NOVO JARDIM I	34	34	100%
UBS PARQUE DO LAGO	10	10	100%
UBS PARQUE NOVO SANTO AMARO	37	41	90%
UBS PARQUE SANTO ANTONIO II	42	42	100%
UBS SANTA LÚCIA	25	25	100%
UBS VERA CRUZ DR FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA	18	19	95%
UBS VILA CALU	16	16	100%
UBS VILA DAS BELEZAS - DR. ALBERTO AMBROSIO	17	29	59%
UBS ZUMBI DOS PALMARES	26	26	100%
UPA JARDIM ANGELA	5	6	83%
UPA VERA CRUZ	8	8	100%
UVIS M BOI MIRIM / JARDIM ÂNGELA	2	2	100%
Total	1022	1061	96%

No 1º trimestre de 2025 a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim recebeu 1061 demandas entre solicitações e reclamações, 1022 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, 3 delas não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias, conforme justificativas a seguir:

**UBS VILA DAS BELEZAS - DR. ALBERTO AMBROSIO** - Dificuldade de contato com os usuários por telefone com atendimento imediato. Sendo necessário, fazer contato por WhatsApp para solicitar o atendimento inicial por telefone. Mudança e intercorrências que prejudicaram o andamento do serviço administrativo.

Dificuldade de contato com os usuários por telefone com atendimento imediato. Sendo necessário, fazer contato por WhatsApp para solicitar o atendimento inicial por telefone. Mudança e intercorrências que prejudicaram o andamento do serviço administrativo.

**UBS JARDIM PARANAPANEMA** - A unidade tem se esforçado para dar respostas efetivas a cada demanda apresentada. Para tanto, além do contato inicial, as equipes e, em alguns casos, a própria gerente têm realizado visitas domiciliares para proporcionar acolhimento e facilitar os encaminhamentos necessários. A espera por um desfecho concreto de cada situação pode ocasionar atraso na alimentação do sistema. No entanto, essa espera tem como objetivo garantir que a resposta seja efetiva e reflita a resolução do caso, o que tem sido confirmado pelos retornos positivos dos usuários.

Contudo, a unidade compreende a importância e se compromete a tomar as medidas necessárias para que o extrapolamento do prazo não volte a ocorrer.

**UBS ALTO DA RIVIERA** - No período de dezembro de 2024 à fevereiro de 2025, houve uma combinação de fatores internos e externos que contribuíram com o não cumprimento do prazo estabelecido para as respostas de ouvidoria. A complexidade de alguns casos, o processo de organização para ONA e a dificuldade de conseguir contato com os pacientes impactaram nessa tarefa. Porém a unidade entende a importância desse processo e trabalhará para o alcance da meta no futuro.

## **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:

Após a análise dos dados do período em comparação com o anterior, percebemos uma constância nos números que apresentam alterações pequenas e proporcionais. Dessa forma seguiremos com as ações que já estavam em andamento, sendo elas: As ações sistemáticas 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, houve avanços durante o terceiro trimestre e o tema

continuará sendo abordado nas reuniões de gerentes e com os interlocutores das OSS.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
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... ▾
Manter a melhoria no prazo de respostas das unidades.	Para garantir uma comunicação eficiente e atendimento	Abordando o tema em reuniões, mantendo contato	Durante o segundo trimestre e de forma contínua.	Gerentes, interlocutores das OSS e gestores	Em andame... ▾

	adequado municipes.	aos	frequente gestores.	com			
--	------------------------	-----	------------------------	-----	--	--	--

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
24/02/2025	Reunião com Interlocução OSS Monte Azul	Alinhar algumas orientações para as unidades. Traçar em linhas gerais o planejamento para 2025.	Tatiane Emilia Ito Andreza Maria dos Santos

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

Os registros do 1º trimestre de 2025, assim como os do trimestre anterior, evidenciam questões que demandam articulação entre os diversos níveis da gestão: trabalhadores, gestores, Organizações Sociais de Saúde (OSS), Supervisão Técnica de Saúde, Coordenadoria Regional e Secretaria Municipal de Saúde.

Destaca-se a importância da Educação Permanente como estratégia fundamental para qualificar as respostas às demandas dos munícipes e aprimorar os processos de trabalho em saúde. Acreditamos que esse é um trabalho constante e com resultados progressivos.

Enquanto Supervisão Técnica de Saúde, seguimos buscando estratégias para efetivar a ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e expressão da opinião pública, contribuindo assim para o aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela rede de saúde.

Tatiane Emilia Ito

Ouvidora

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

O primeiro trimestre de 2025 foi marcado por importantes desafios e aprendizados para a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim. O aumento de 2,67% no número de manifestações em relação ao trimestre anterior reflete, por um lado, o fortalecimento da cultura de participação social e, por outro, a complexidade do cenário enfrentado, especialmente diante da epidemia de dengue que assolou os distritos do Jardim Ângela e Jardim São Luiz.

A elevada demanda por atendimentos, associada à circulação simultânea de diferentes sorotipos do vírus da dengue, impactou diretamente a capacidade de resposta das unidades de saúde, gerando sobrecarga nos serviços e insatisfação por parte dos usuários. Ainda assim, conseguimos manter um índice de 97% de

respostas dentro do prazo legal, o que demonstra o comprometimento das equipes com a escuta qualificada e a devolutiva às manifestações recebidas.

As solicitações continuam sendo o tipo de manifestação mais frequente, com destaque para temas relacionados à assistência à saúde, especialmente consultas, tratamentos e cirurgias. As reclamações, por sua vez, mantêm-se concentradas em questões de gestão, o que reforça a importância de seguirmos investindo em ações de alinhamento e qualificação dos processos de trabalho nas unidades.

O programa "Gente que Faz o SUS" segue como uma importante ferramenta de valorização dos profissionais, com aumento no número de elogios registrados, o que nos motiva a continuar promovendo o reconhecimento das boas práticas no território.

Reforçamos nosso compromisso com a requalificação das filas de espera, a melhoria contínua da gestão dos serviços e a ampliação da participação social por meio da Ouvidoria. Seguiremos com as ações planejadas, como visitas técnicas, reuniões mensais com gerentes e interlocutores das OSS, e o fortalecimento da Educação Permanente como eixo estruturante para a melhoria da qualidade da assistência.

A Ouvidoria tem se consolidado como um canal estratégico de escuta e gestão, permitindo que a voz dos usuários seja traduzida em ações concretas de melhoria. A STS M'Boi Mirim reafirma seu compromisso com a transparência, a escuta ativa e a humanização do cuidado, pilares fundamentais para o fortalecimento do SUS em nosso território.

Ricardo Mota de Oliveira

Supervisor Técnico de Saúde – STS M'Boi Mirim

## **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\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/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.

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>

