

2º 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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 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

## **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**  
**Ouidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</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>20</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>21</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>25</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>26</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>26</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 (SEADE, 2023), com 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.

Atualmente a região dispõe de 49 serviços de saúde do SUS e possui uma população SUS dependente de 91,36% (ESUS - Jan/2024) que é coberta em sua totalidade pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), com 176 ESF no território.

## **2. Panorama Geral do período**

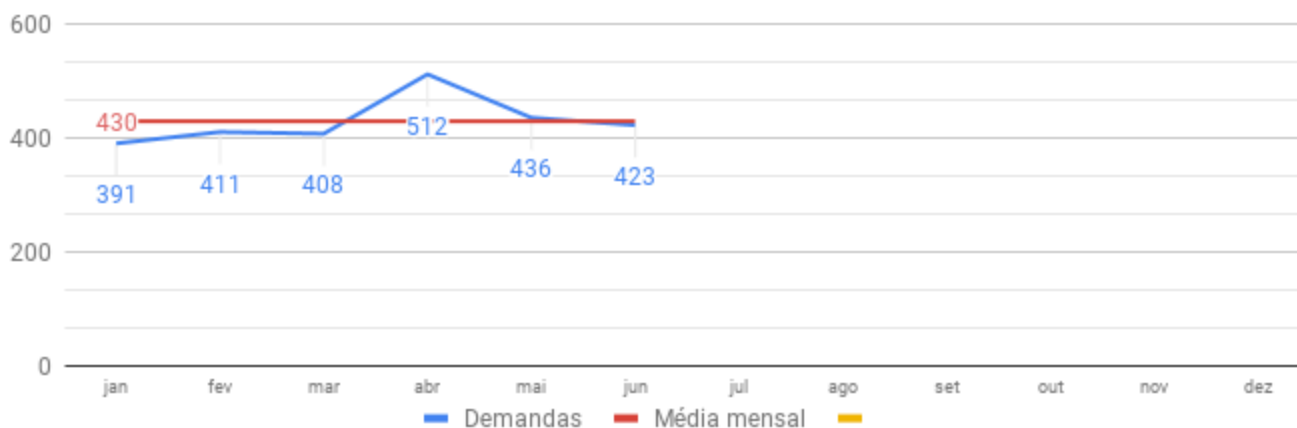
Foram registradas 1371 manifestações no 2º trimestre de 2024, com uma média mensal de 457. Sendo em sua maioria solicitações (52%), reclamações (31%) e elogios (14%). Nas solicitações, os assuntos que prevaleceram foram Assistência à Saúde (83%) e Produtos para Saúde/Correlatos (5%), nas reclamações foi Gestão (89%).

A Supervisão Técnica de M'Boi Mirim apresentou nos últimos 2 meses, um leve declínio mensal no número de manifestações, e tem buscado continuamente realizar o tratamento e encaminhamentos adequados das demandas, visando o aprimoramento na qualidade da assistência.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

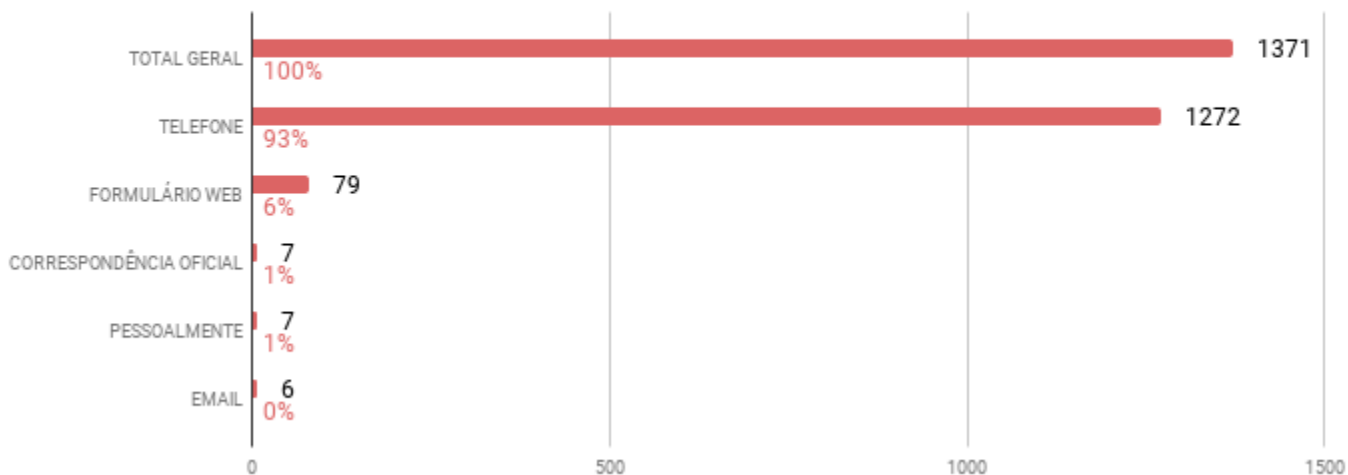
No 2º trimestre de 2024 houve um total de 1371 manifestações recebidas e/ou registradas na área de abrangência da Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim, com uma média de 457 manifestações/mês. Ocorreu um aumento no número de demandas no mês de abril comparado aos meses anteriores, reflexo do aumento na procura dos serviços devido à epidemia de dengue. A partir de maio de 2024, identificamos um leve declínio mensal no número de manifestações, como consequência da diminuição das demandas de atendimento, devido à redução dos casos de dengue.



## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O meio de atendimento mais utilizado pelos munícipes continuou a ser o telefone, por meio da Central de Atendimento Telefônico 156, seguido pelo registro via formulário Web.

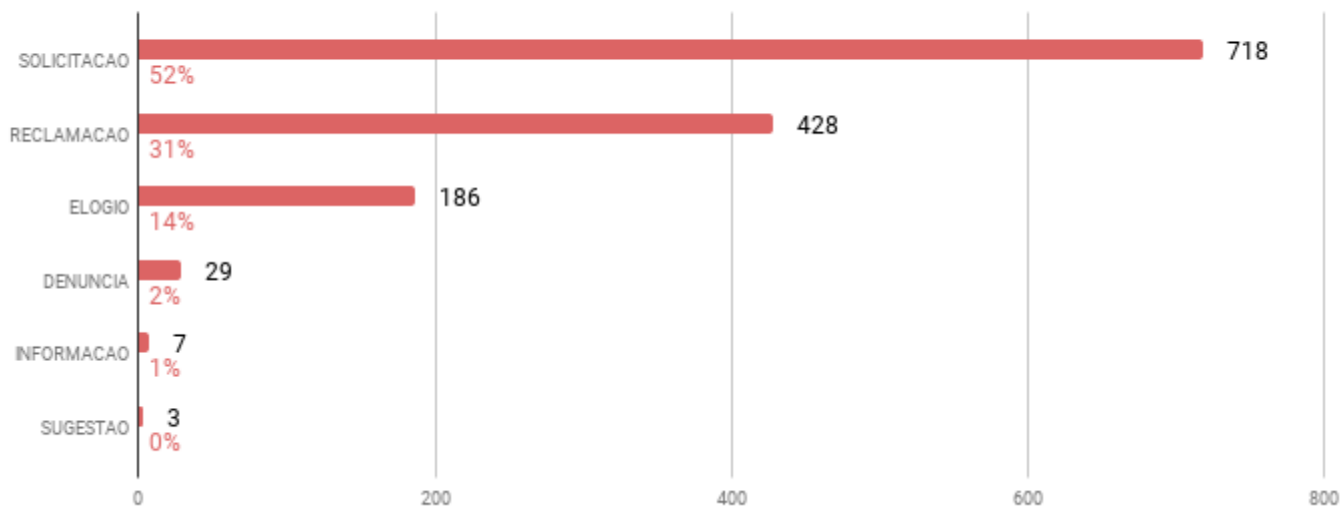
Uma dificuldade recorrente apontada pelos munícipes é a morosidade em conseguir registrar a manifestação pela Central SP156. Diante disso, é importante considerar a diversificação dos meios de contato para garantir que todos sejam ouvidos e atendidos de forma eficiente, visando contribuir para o acesso do usuário aos serviços de saúde do SUS.

A Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim tem orientado os munícipes e incentivado continuamente as unidades a divulgarem os canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

As manifestações mais frequentes registradas no 2º trimestre dividem-se principalmente em solicitações (718), reclamações (428) e elogios (186). As demandas registradas possibilitam entender as necessidades e expectativas dos munícipes em relação aos serviços de saúde e podem atuar como instrumentos para melhoria na qualidade da assistência e na na garantia dos direitos da população.

A classificação das manifestações atua como , identificando as áreas com maiores necessidades de melhoria e contribuindo para a excelência do cuidado e satisfação dos usuários.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 718 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 52 % do total.

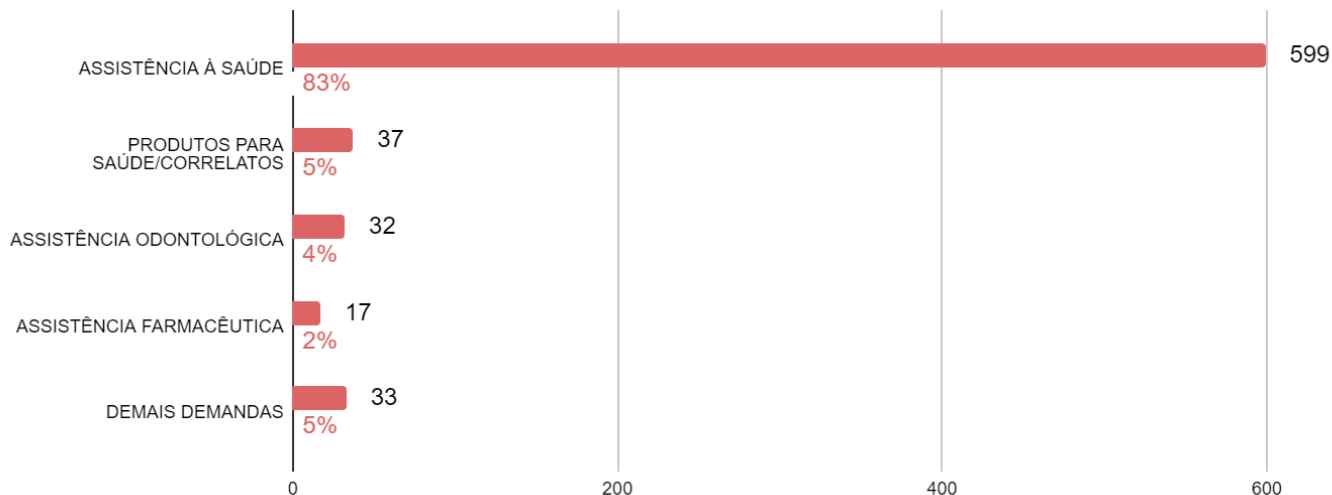
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (83%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 72% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 17% a cirurgia.

Na assistência à saúde, há um foco especial nas questões relacionadas aos agendamentos via regulação. É importante destacar que a Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim está continuamente avaliando a oferta de especialidades e exames para alinhá-los às necessidades da população e requalificando as filas de espera. No entanto, algumas ofertas de serviços estão além do controle da supervisão, como o acesso a exames especiais, especialidades oncológicas e cirurgias realizadas em ambiente hospitalar, bem como as ofertas pactuadas com a Central de Regulação Municipal.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 2 Trimestre 2024.

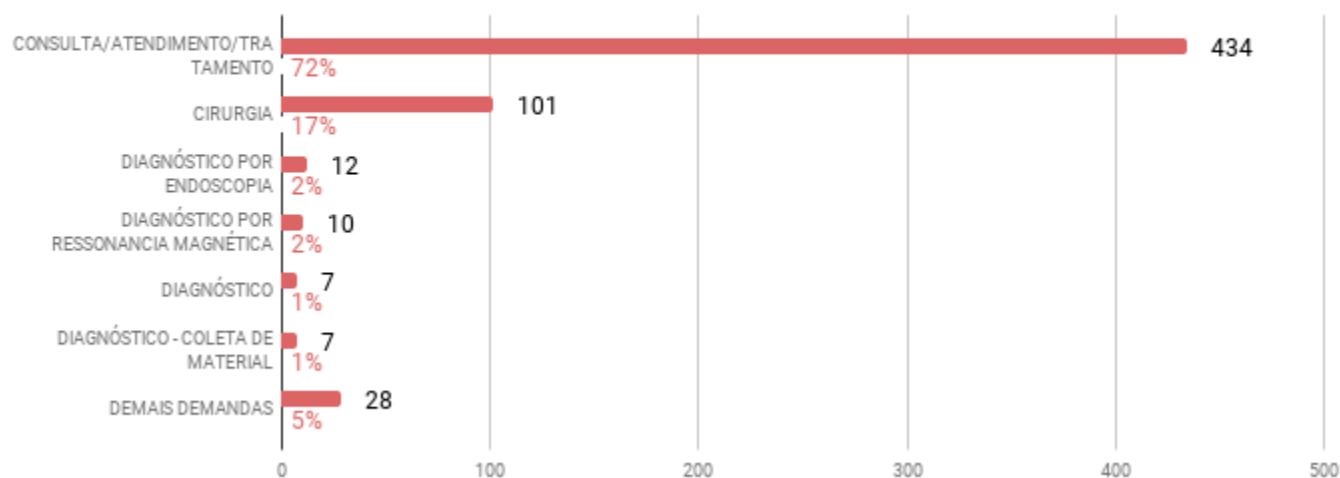
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 428 reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

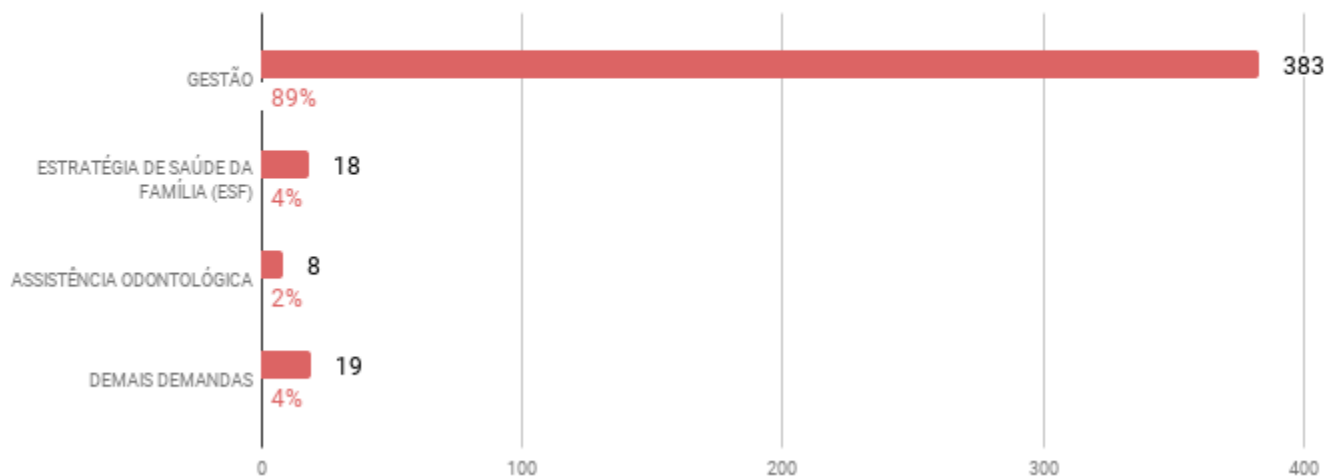
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 60% são relativos a estabelecimento de saúde e 37% a recursos humanos .

Referente à gestão dos estabelecimentos de saúde e à gestão de recursos humanos, a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim desenvolve ações regulares para alinhar a gestão desses equipamentos. Tais medidas incluem um calendário de visitas periódicas, cujo objetivo é avaliar a organização das unidades de saúde, além da realização de encontros mensais com os gerentes para promover a necessária sintonia.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 2 Trimestre 2024.

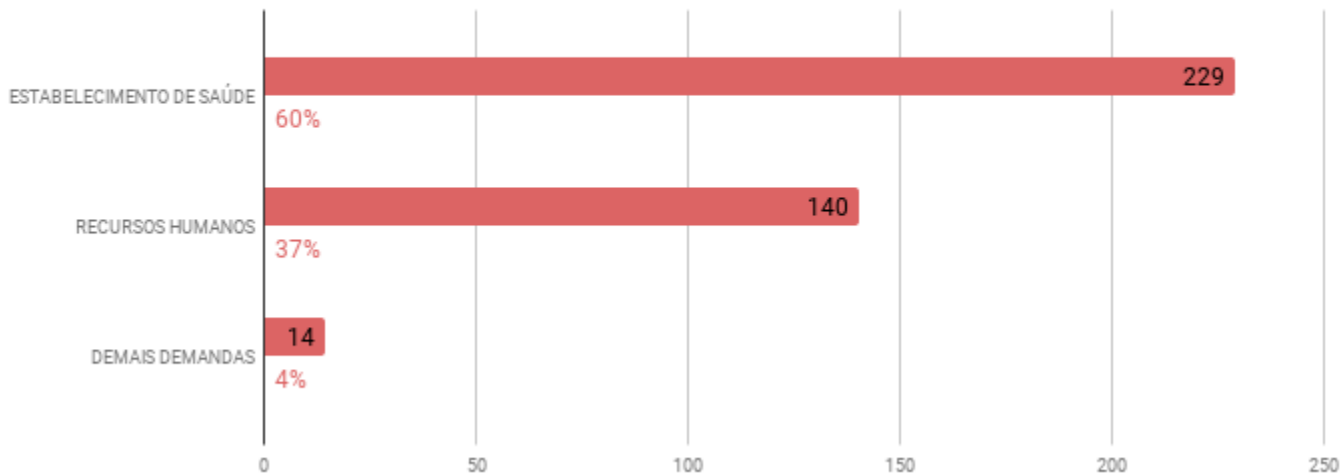
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



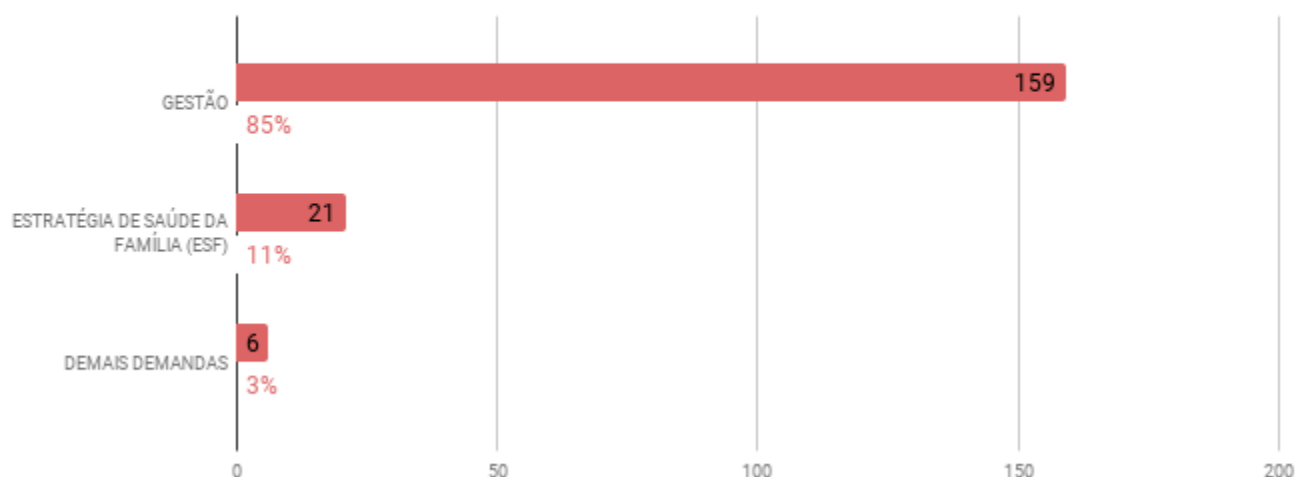
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados 186 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 14% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 85%. A média mensal no trimestre foi 62 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Os registros de elogios são encaminhados às unidades, visando informar os profissionais envolvidos e reconhecê-los, de modo a motivar a equipe a desenvolver estratégias que assegurem o aprimoramento na qualidade da assistência.

A Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim, ao responder às demandas de elogio, tem enfatizado continuamente com as unidades a importância de fornecer os dados corretos dos colaboradores, para possibilitar a confecção adequada dos certificados do programa Gente que faz o SUS.

## 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	81	81	100%
AMA JARDIM SÃO LUIZ	8	8	100%
AMA PARQUE NOVO SANTO AMARO	23	24	96%
AMA/UBS JARDIM ALFREDO	35	35	100%
AMA/UBS JARDIM CAPELA	31	31	100%
AMA/UBS PARQUE FIGUEIRA GRANDE	72	83	87%
AMA/UBS PARQUE SANTO ANTONIO	40	42	95%
CAPS AD III JARDIM ANGELA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD III JARDIM SÃO LUIZ	3	3	100%
CAPS ADULTO III M'BOI MIRIM	1	1	100%
CAPS INFANTO JUVENIL III JARDIM SÃO LUIZ	2	4	50%
CAPS INFANTOJUVENIL II M'BOI MIRIM	2	2	100%
CEO II M BOI MIRIM	1	1	100%
CER IV M'BOI MIRIM	14	16	88%
HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM I	86	86	100%
HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM II	35	35	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - M BOI MIRIM	2	7	29%
UBS ALTO DA RIVIERA	15	16	94%
UBS BRASÍLIA - M'BOI	22	22	100%
UBS CHÁCARA SANTA MARIA	18	19	95%
UBS CHÁCARA SANTANA	15	15	100%
UBS CIDADE IPAUA	33	33	100%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS HORIZONTE AZUL	21	21	100%
UBS JARDIM ARACATI	1	1	100%
UBS JARDIM CAIÇARA	34	34	100%
UBS JARDIM CELESTE	30	30	100%
UBS JARDIM COIMBRA	31	31	100%
UBS JARDIM GUARUJÁ	22	22	100%
UBS JARDIM HERCULANO	21	21	100%
UBS JARDIM NAKAMURA	8	8	100%
UBS JARDIM PARANAPANEMA	33	33	100%
UBS JARDIM SANTA MARGARIDA	13	14	93%
UBS JARDIM SOUZA	55	55	100%
UBS JARDIM THOMAS	29	29	100%
UBS NOVO CAMINHO	15	22	68%
UBS NOVO JARDIM I	16	16	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE DO LAGO	5	5	100%
UBS PARQUE NOVO SANTO AMARO	27	27	100%
UBS SANTA LÚCIA	34	34	100%
UBS VERA CRUZ DR FERNANDO PROENÇA DE GOUVEA	22	22	100%
UBS VILA CALU	11	11	100%
UBS VILA DAS BELEZAS - DR. ALBERTO AMBROSIO	42	60	70%
UBS ZUMBI DOS PALMARES	22	22	100%
UPA JARDIM ÂNGELA	14	14	100%
UPA VERA CRUZ	13	13	100%
UVIS M BOI MIRIM / JARDIM ÂNGELA	6	6	100%
Total	1065	1116	95%

No segundo trimestre de 2024 a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim recebeu 1116 demandas de solicitações e reclamações, 1065 manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias. Do montante de 46 unidades analisadas na tabela, 03 unidades não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias, conforme justificativas a seguir:

**UBS Vila das Belezas** - Um dos fatores é a dificuldade de contato com os usuários por telefone, sendo necessário, fazer contato por whatsapp para solicitar o atendimento inicial. Reconhecemos a necessidade de melhor administração de tempo da gestão e supervisoras para priorizar a resposta das ouvidorias.

**UBS Novo Caminho** - Os principais fatores que contribuíram para o atraso foram a dificuldade na comunicação com os cidadãos e falta de informações necessárias (para respostas mais precisas e satisfatórias), bem como a situações imprevistas, principalmente quanto à dinâmica operacional e assistencial da unidade, sendo que com isso nosso prazo de resposta foi impactado. Reconhecemos a importância de uma resposta em tempo hábil e estamos empenhados em fornecer as devolutivas das solicitações dentro do prazo estipulado, para evitar a repetição de situações semelhantes.

**CAPS IJ Jardim São Luiz** - As duas manifestações respondidas fora do prazo de 20 dias tratam de uma reclamação de um familiar de um usuária do território de Perus que ficou em acolhimento integral em nossa unidade. Houve dificuldade na comunicação com a munícipe e com a unidade de referência para a elaboração e retorno da resposta da ouvidoria de forma compartilhada com a unidade de referência. Como plano de ação, informo que no caso de dificuldade de contato telefônico com munícipes será realizado a comunicação das respostas das ouvidorias por meio do meio eletrônico, cumprindo o prazo estabelecido pela SMS.

**STS M'BOI MIRIM** - Por se tratar de manifestações referentes aos gestores das unidades, é necessário parecer das OSS, justificativa da unidade, bem como contato da supervisão com o munícipe para acolhimento e respostas mais assertivas. Compreendemos a importância da resposta em tempo oportuno e estamos trabalhando para realizar as conclusões dentro do prazo estabelecido.

Observamos melhoria no cumprimento do prazo de respostas, comparado ao trimestre anterior. Reiteramos que esta Ouvidoria tem mantido contato constante com as unidades e enfatizado a necessidade de atenção às manifestações recebidas, fornecendo respostas e encaminhamentos adequados às demandas, respeitando

o prazo de respostas. Manteremos a orientação aos gestores das unidades e interlocução das OSS para cumprir os prazos, bem como oferecer resposta de qualidade para as manifestações.

## **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:

Referente à PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade- informamos que atualmente esta tarefa está a cargo da Ouvidoria da CRS Sul e que neste último trimestre, apesar de realizada a avaliação da qualidade de cada resposta dada na demanda, não foi possível o apontamento dos resultados em planilha. Esta ação será realizada no próximo relatório, momento em que apresentaremos os dados referentes ao primeiro e segundo trimestres.

## 11. Plano de ação

Após a análise dos dados do período, as seguintes ações estão sendo realizadas ou planejadas:

Referente às solicitações de Assistência à Saúde, relacionadas a consultas com especialistas e cirurgias, a Supervisão está continuamente avaliando a oferta e demanda das especialidades e exames ofertados pelas unidades executantes do território, para alinhá-los às necessidades da população, com ações de requalificação das filas de espera.

Diante das solicitações de Assistência à Saúde, relacionadas à Assistência Farmacêutica e aos Produtos para Saúde/Correlatos, a supervisão tem se empenhado em manter o consumo médio mensal nas unidades o mais atualizado possível e realizar remanejamentos sempre que necessário. No entanto, notamos que existem faltas pontuais de insumos que afetam todo o município e estão além do controle da Supervisão.

Quanto às solicitações de Assistência à Saúde, relacionadas à Assistência Odontológica, nos últimos anos, implementamos equipes de saúde bucal e serviços odontológicos na maioria das Unidades Básicas de Saúde (UBS), o que aumentou a cobertura e contribuiu para uma melhoria na qualidade da assistência.

No que diz respeito às manifestações de reclamação, temos ações regulares para alinhar a gestão desses equipamentos. Tais medidas incluem um calendário de visitas periódicas, cujo objetivo é avaliar a organização das unidades de saúde, além da realização de encontros mensais com os gerentes para promover a necessária sintonia.

Referente ao prazo de respostas das unidades, conseguimos avanços durante o segundo trimestre. O tema tem sido abordado nas reuniões de gerentes e com os interlocutores das OSS.

A Supervisão Técnica M' Boi Mirim mantém contato frequente com os gestores para alinhar as melhores formas de manejo, incluindo o contato com os munícipes e as formas mais adequadas de comunicação.

Continuaremos enfatizando a importância do atendimento humanizado e da escuta qualificada para compreender as necessidades e expectativas dos usuários em relação ao serviço. Destacamos também a necessidade de atenção às ouvidorias recebidas, fornecendo

respostas e encaminhamentos adequados às demandas, visando à melhoria da qualidade do serviço prestado.

## 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 de respostas das unidades.	Para garantir uma comunicação eficiente e atendimento adequado aos munícipes.	Abordando o tema em reuniões, mantendo contato frequente com gestores, e	Durante o segundo trimestre e de forma contínua.	Gerentes, interlocutores das OSS e gestores	Em andame... ▾

Enfatizar a importância do atendimento humanizado e escuta qualificada.	Para compreender as necessidades e expectativas dos usuários e melhorar a qualidade do serviço.	Treinamentos, reuniões e atenção às ouvidorias recebidas	De forma contínua	Todos os profissionais de saúde.	A iniciar ▾
---	---	--	-------------------	----------------------------------	-------------



## **12. Participação da Ouvidoria em eventos**

Nas datas 14/05 e 16/05 a Ouvidora Lúcia Aparecida da Silva Araújo participou da Formação Básica - Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão Da Secretaria Municipal De Saúde.

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

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 e necessidades, 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.

A Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim está comprometida com a melhoria da qualidade dos serviços prestados, visando a excelência no cuidado e a satisfação dos usuários, através da escuta qualificada, do atendimento humanizado e do tratamento adequado das demandas.

Lúcia Aparecida da Silva Araújo

Ouvidoria/STS M` Boi Mirim

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

No segundo trimestre de 2024, a Supervisão Técnica de Saúde (STS) M'Boi Mirim registrou 1371 manifestações, com uma média mensal de 457. As solicitações foram predominantemente relacionadas à assistência à saúde (83%), com foco em consultas, atendimentos e tratamentos (72%) e cirurgias (17%). A supervisão tem se empenhado em avaliar continuamente a oferta e demanda de especialidades e exames, buscando requalificar as filas de espera e alinhar os serviços às necessidades da população.

As reclamações, majoritariamente sobre gestão (89%), destacaram questões de organização dos estabelecimentos de saúde e gestão de recursos humanos. Para abordar essas questões, a STS M'Boi Mirim implementou ações regulares, incluindo visitas periódicas e encontros mensais com os gerentes, visando melhorar a qualidade da gestão. No que diz respeito ao prazo de respostas, 95% das demandas foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias, embora algumas unidades tenham enfrentado dificuldades devido a problemas de comunicação e dinâmica operacional.

A assistência farmacêutica e odontológica também foram focos importantes, com esforços para manter o consumo médio mensal atualizado e implementar equipes de saúde bucal na maioria das Unidades Básicas de Saúde (UBS). A STS M'Boi Mirim continuará enfatizando a importância do atendimento humanizado e da escuta qualificada, fornecendo respostas e encaminhamentos adequados às demandas, visando sempre a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Ricardo Mota de Oliveira

Supervisão Técnica de Saúde 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  
**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**  
CIDADE DE SÃO PAULO

**Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?**

**TELEFONE**  
**156**

**Central telefônica SP 156**  
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

**INTERNET**

Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

**PRESENCIAL**

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STs)**  
**Horário: das 10h às 16h**  
**E também nos Hospitais Municipais**  
**Horário: das 8h às 16h**

Link:  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

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>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

