

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Sul  
Endereço: Avenida Giovanni Gronchi, 7143 - 7º andar - Vila Andrade

**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 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 27p.

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**

Armando Luis Palmieri

**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

Ouvidoria

Patrícia Sousa Lima Cortes

Maria Paula Camargo Privitera

Iolanda Glória Dantas Takemoto

Márcia Regina Hase

Elaine Maria Amorim

Marilene Maroccola

## **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 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>16</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ Inserção</b>	<b>17</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>17</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>20</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>22</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>23</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

### Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Coordenadora: CARLA DE BRITO PEREIRA

233 Estabelecimentos de Saúde:

Parceiros:

Associação Comunitária Monte Azul

ASF - Associação Saúde da Família

Einstein

CEJAM

Congregação Irmãs Hospitaleiras

INTS

### Território

A Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul), dentre as seis Coordenadorias Regionais de Saúde do Município de São Paulo, é a de maior extensão territorial e maior número de habitantes. Com 654,7 Km<sup>2</sup>, ocupa 43% do território, onde residem 2.863.268 pessoas, 23,84% da população do Município de São Paulo (Fonte: Boletim Ceinfo Ano XXII, nº 22, Julho/2023).

Delimita-se com sete municípios: Embu-Guaçu, Itapecerica da Serra, Juquitiba, Itanhaém, São Vicente, São Bernardo e Diadema.

No limite norte, com as Coordenadorias Regionais de Saúde Sudeste e Oeste.

Pertence à Coordenadoria Sul, o aeroporto de Congonhas que, apesar de ser um aeroporto doméstico, é o terceiro mais movimentado do Brasil.

Do ponto de vista ambiental, destacam-se as represas artificiais Billings e Guarapiranga, criadas como fonte de energia elétrica e reservatório de água para São Paulo e duas grandes Áreas de Proteção Ambiental (APA) - Capivari-Monos e Bororé-Colônia, que se estendem por 34.094,53 hectares, representando 49% da área verde do Município.

Nessa região há também uma reserva indígena com duas aldeias Guarani: Krukutu e Tenondé Porá.

Em 2014 foi criado o Polo de Ecoturismo de São Paulo na região da Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros e de parte da Supervisão da Capela do Socorro. O objetivo da iniciativa é promover a preservação ambiental e fortalecer o ecoturismo como fator de desenvolvimento econômico e social de maneira sustentável.

Nessa região vive parte da população mais carente da Coordenadoria de Saúde Sul.

## **2. Panorama Geral do período**

No terceiro trimestre de 2024, várias unidades de saúde da Coordenadoria Regional de Saúde (CRSS) passaram por reformas visando melhorar o atendimento à população. Essas melhorias trouxeram avanços significativos para os serviços de saúde oferecidos nas áreas atendidas.

Na área da Supervisão Técnica de Saúde (STS) de M'Boi Mirim, destacam-se a ampliação da capacidade de atendimento da UBS Vila das Belezas e a inauguração da UBS Parque Santo Antônio II. Esta nova unidade conta com uma equipe multidisciplinar composta por assistente social, educador físico, farmacêutico, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, nutricionista e psicólogo, oferecendo um atendimento mais completo e integrado aos usuários.

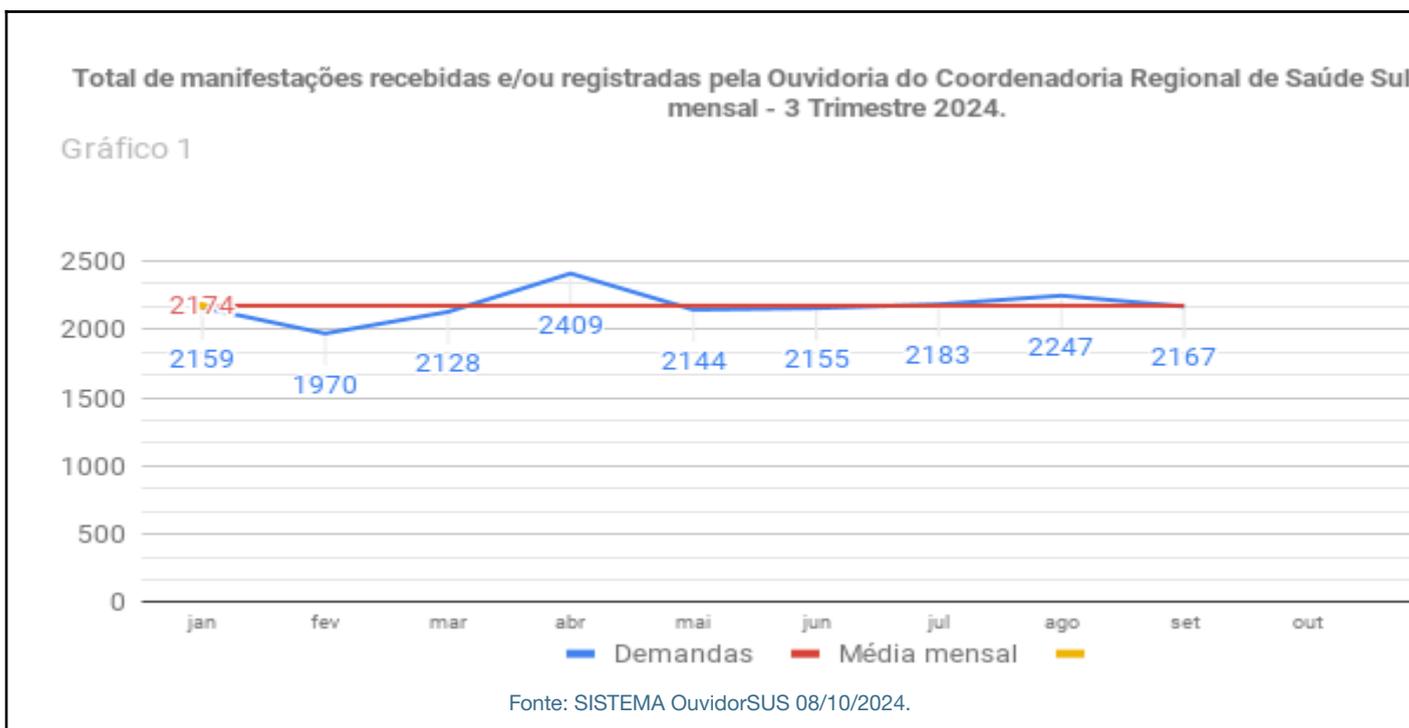
Na área da STS de Santo Amaro e Cidade Ademar (SACA), foi inaugurada a UBS Parque dos Búfalos, ampliando o acesso à saúde na região. Houve também a realocação da UBS Vila Joaniza, que foi transferida para abrir espaço para a nova UPA Cidade Ademar, que oferecerá atendimentos de urgência e emergência para a comunidade.

A STS Capela do Socorro também registrou avanços, com a ampliação de equipamentos de saúde e o andamento das obras para a implantação de 10 novas Unidades Básicas de Saúde (UBSs) e uma nova UPA. No território, já foram entregues as novas instalações da UBS Cantinho do Céu, inaugurada a UBS Jardim Reimberg, e

finalizadas as obras da UBS Jardim São Bernardo, reforçando a rede de atenção primária na região.

Essas iniciativas refletem o compromisso com a expansão e aprimoramento da assistência à saúde, garantindo acesso a serviços de qualidade e atendendo de forma mais eficaz às necessidades da população local.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



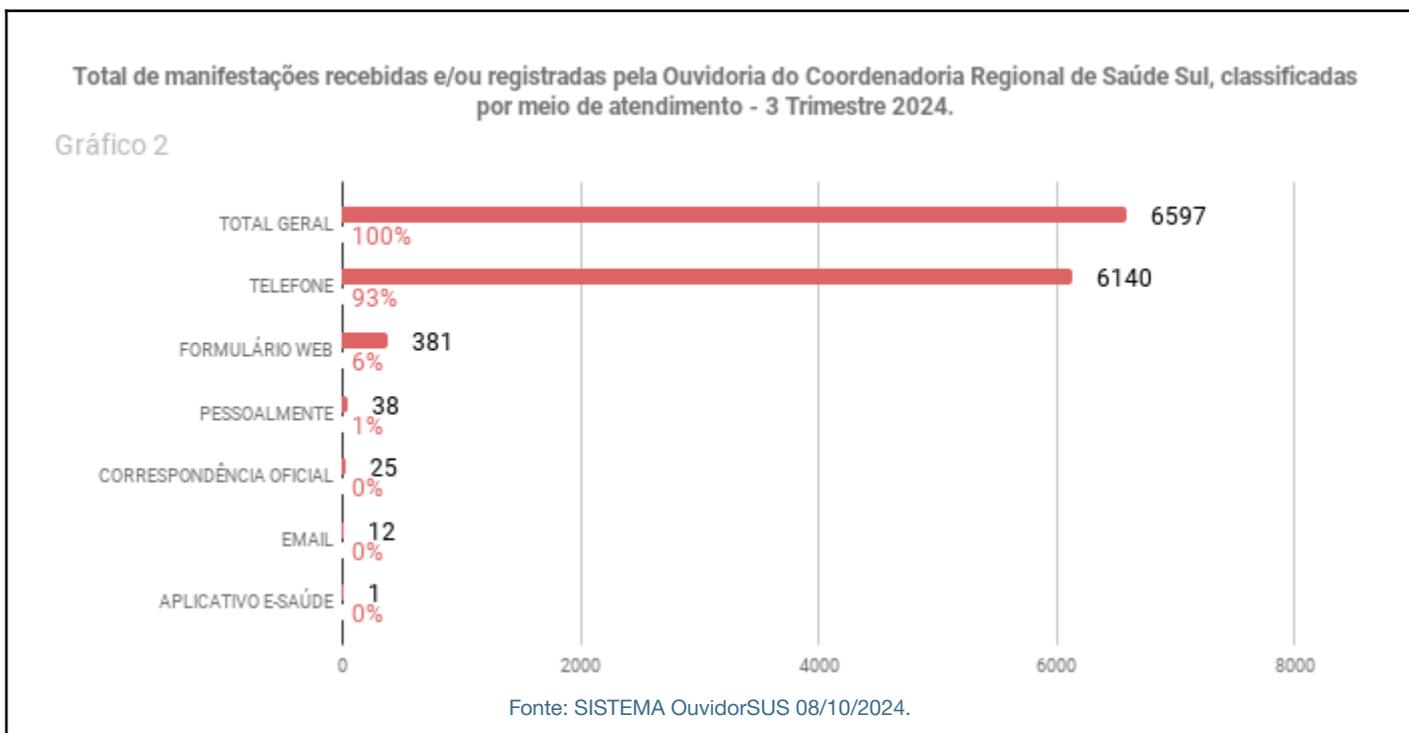
No terceiro trimestre de 2024, foram registradas 6.597 manifestações de ouvidoria, resultando em uma média mensal de 2.199 demandas. Esse volume representa uma diminuição em relação ao segundo trimestre, quando foram recebidas 6.730 manifestações, com uma média mensal de 2.243 demandas.

Essa redução no número de manifestações pode ser atribuída a várias medidas adotadas para aprimorar o atendimento e reduzir o tempo de espera dos usuários. Entre essas iniciativas, destacam-se a instalação de tendas de acolhimento nas AMAs e UPAs, proporcionando mais conforto e melhor acomodação para os usuários enquanto aguardam atendimento.

Além disso, o serviço de Hemodengue foi implementado, agilizando a entrega dos resultados de exames e reduzindo o tempo de espera dos pacientes. Outra ação importante foi a ampliação do horário de funcionamento de algumas unidades de AMA, que passaram a atender das 7h às 22h, possibilitando um atendimento mais abrangente e flexível.

Essas melhorias visam otimizar o fluxo de atendimento e atender com maior qualidade e agilidade, resultando em uma redução nas demandas registradas nas ouvidorias e no aumento da satisfação dos usuários.

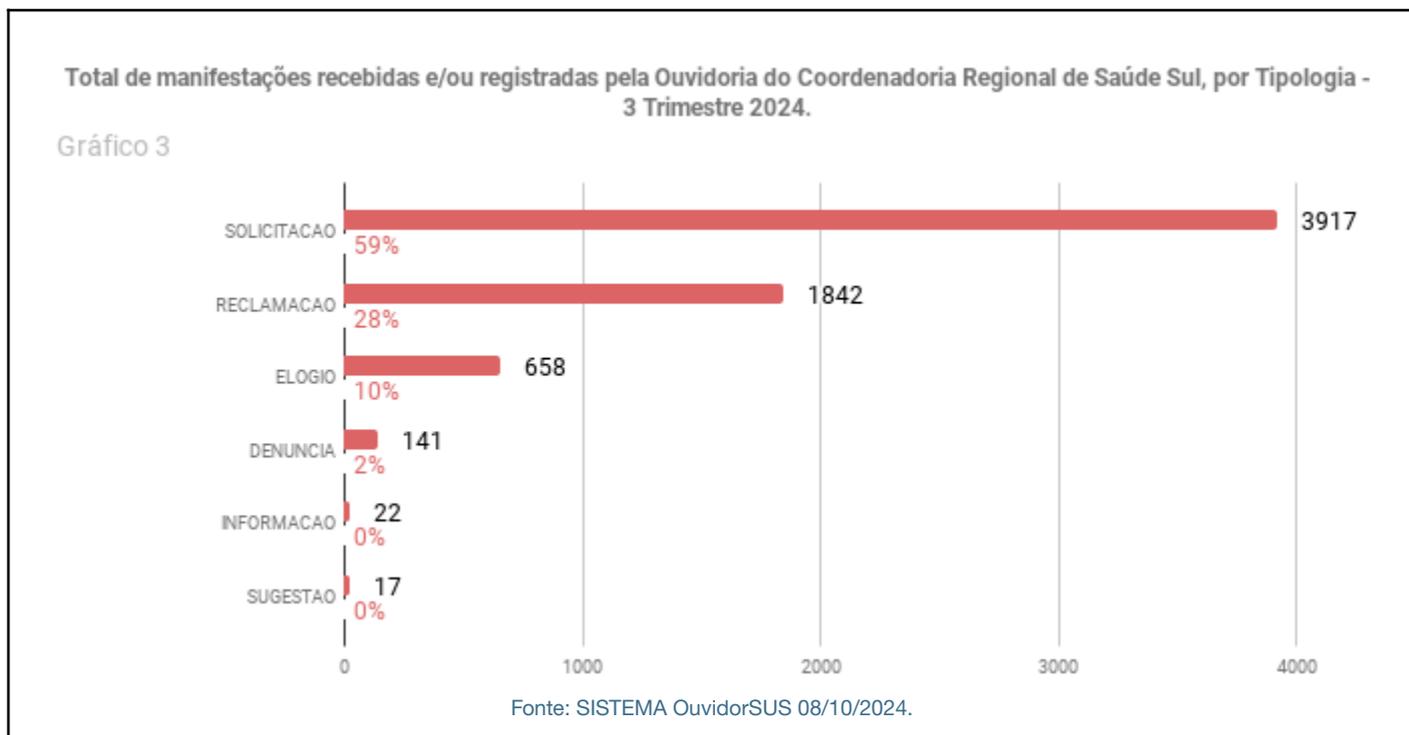
## 4. Meios de atendimento



Ao comparar o segundo e o terceiro trimestres de 2024, observa-se que embora tenha havido diminuição no número total de demandas, houve um aumento nas manifestações registradas via formulário Web, passando de 317 no segundo trimestre para 381 no terceiro.

A CRSS permanece comprometida em divulgar e aprimorar os canais oficiais de Ouvidoria do SUS, confirmando que, apesar das dificuldades relacionadas, esses canais são fundamentais para facilitar o acesso dos usuários à Ouvidoria.

## 5. Classificação das manifestações



Do total das manifestações recebidas (6597), 59% foram solicitações, 28% reclamações, 10% elogios e 2% denúncias. Além destes, recebemos também 22 manifestações referentes a Informação e 17 manifestações referentes a Sugestão.

Em comparação com o trimestre anterior, houve um aumento nas solicitações e elogios recebidos e uma diminuição nas reclamações.

Cabe destacar dois pontos importantes nesse cenário:

1. Nossa região é majoritariamente dependente do SUS, o que significa que a oferta de serviços nem sempre acompanha o crescimento constante da demanda.
2. Em nosso território, contamos com oito AMAs-E (Ambulatórios de Especialidades), cinco Hospitais Dia, um AMA-E Pediátrico e um Hospital Municipal. Essas unidades frequentemente demandam procedimentos de maior complexidade e cirurgias. Embora o agendamento desses procedimentos seja de responsabilidade da Central de Regulação Municipal, as manifestações sobre essas solicitações são registradas como pertencentes à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sul, conforme o fluxo padrão da ouvidoria.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3917 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 59 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência À Saúde ( 80%).

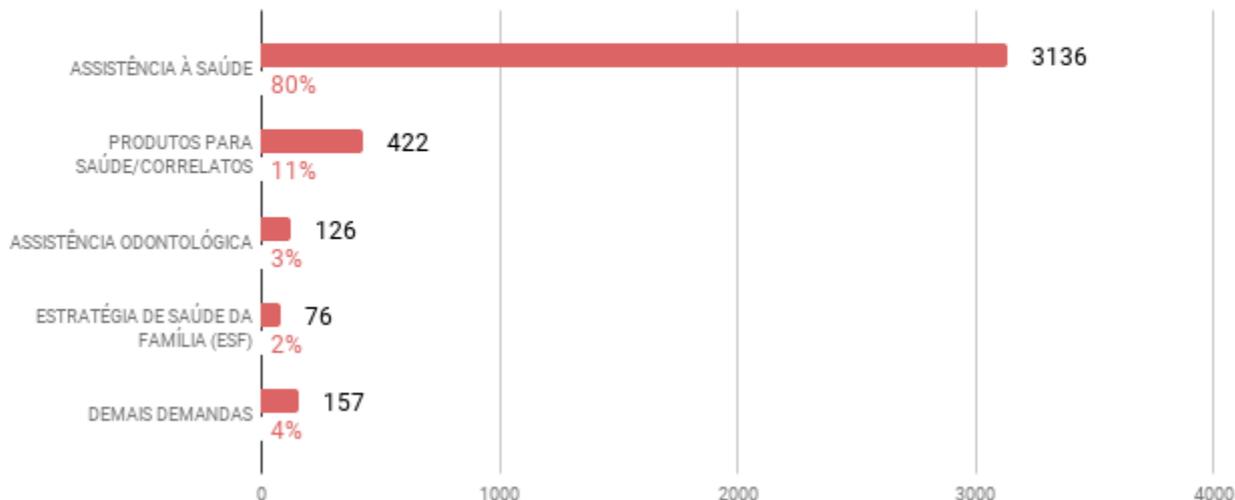
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 72% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 14% a Produtos para a saúde.

No território de Santo Amaro/Cidade Ademar, dispomos de dois Ambulatórios de Especialidades e um Hospital Dia — que frequentemente solicitam procedimentos de maior complexidade e cirurgias. Pelo fluxo de encaminhamento do Sistema OuvidorSUS, essas unidades são responsáveis por responder às manifestações relacionadas a filas de espera por consultas, atendimentos, tratamentos, cirurgias e exames que aguardam agendamento pela Regulação Regional ou Central.

Contamos ainda com unidades de saúde que dispõem de médicos especialistas, como a AMA Especialidade Capão Redondo, o Hospital Dia Campo Limpo e a AMA Especialidades Pediátricas de Campo Limpo. Essas unidades registram um alto número de manifestações na ouvidoria, com ênfase nos casos de tratamentos especializados, como cirurgias ortopédicas e vasculares, e oncologia. Esses atendimentos dependem da disponibilidade de vagas, geralmente em hospitais com maior estrutura para tratamentos de média e alta complexidade.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul – 3 Trimestre 2024.

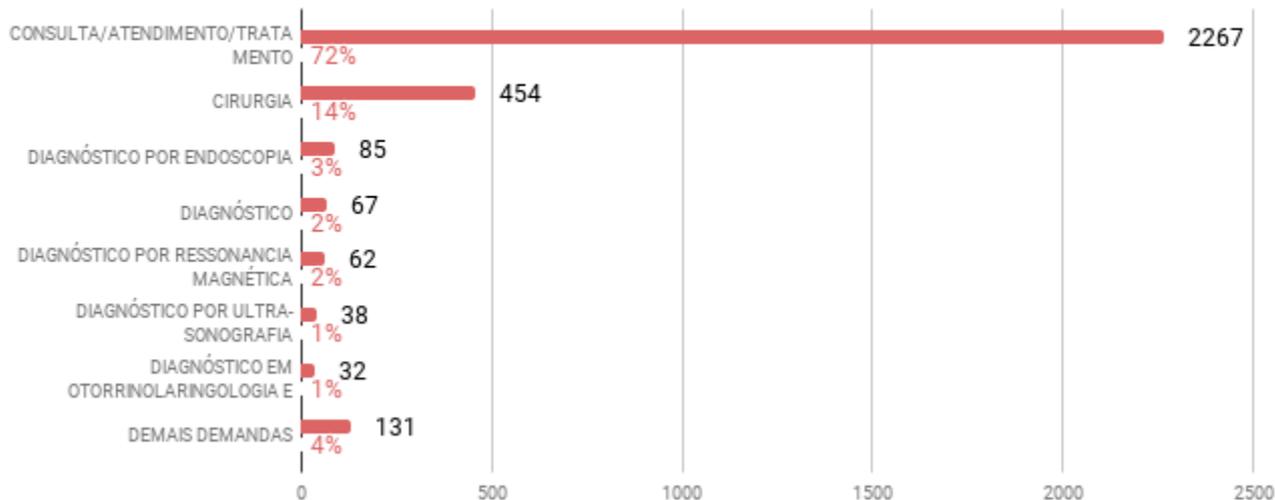
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul -3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1842 reclamações registradas no período correspondem a 28% 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 subassuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 45% a Recursos Humanos.

Observamos uma redução significativa no número de reclamações, que passaram de 2.115 no trimestre anterior para 1.842 no período atual.

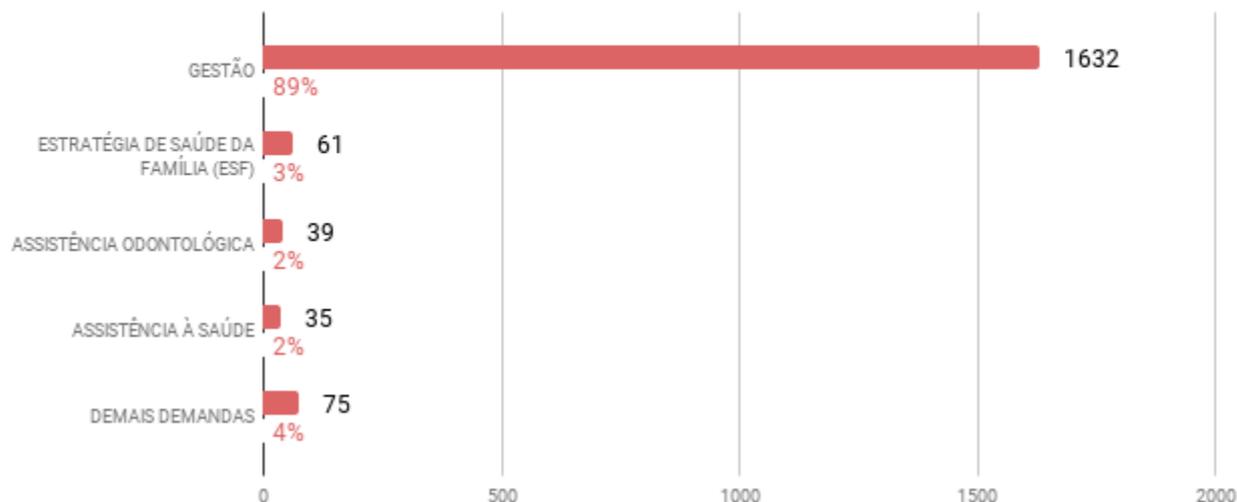
Com relação às reclamações sobre dificuldade de acesso aos estabelecimentos de saúde, algumas iniciativas foram tomadas e contribuíram para melhoria e conseqüentemente queda no número de manifestações com esta temática. Neste sentido vale destacar a implantação do programa "Acesso Oportuno", que facilita o acesso dos usuários a consultas e avaliações, além do acolhimento diário dos pacientes. Houve também uma orientação intensiva para o uso do aplicativo Agenda Fácil, que permite aos usuários agendar consultas de forma prática.

Com relação às Reclamações de Gestão/Recursos Humanos, a fim de inibir situações que geram reclamações com esta temática, os gestores das unidades de saúde têm promovido reuniões com as equipes para reforçar a importância do atendimento cordial e humanizado, além de alinhar rotinas de trabalho e informações essenciais para o bom atendimento. Em algumas STSs, as reuniões periódicas com gestores das unidades têm fortalecido o vínculo entre a Supervisão e as Unidades de Saúde, promovendo uma comunicação mais próxima e colaborativa.

Adicionalmente, a CRS Sul, em parceria com as STSs, realiza visitas quadrimestrais a todas as unidades do território, com o objetivo de avaliar a estrutura física, os fluxos de trabalho e outros aspectos fundamentais para a qualidade do serviço.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul – 3 Trimestre 2024.

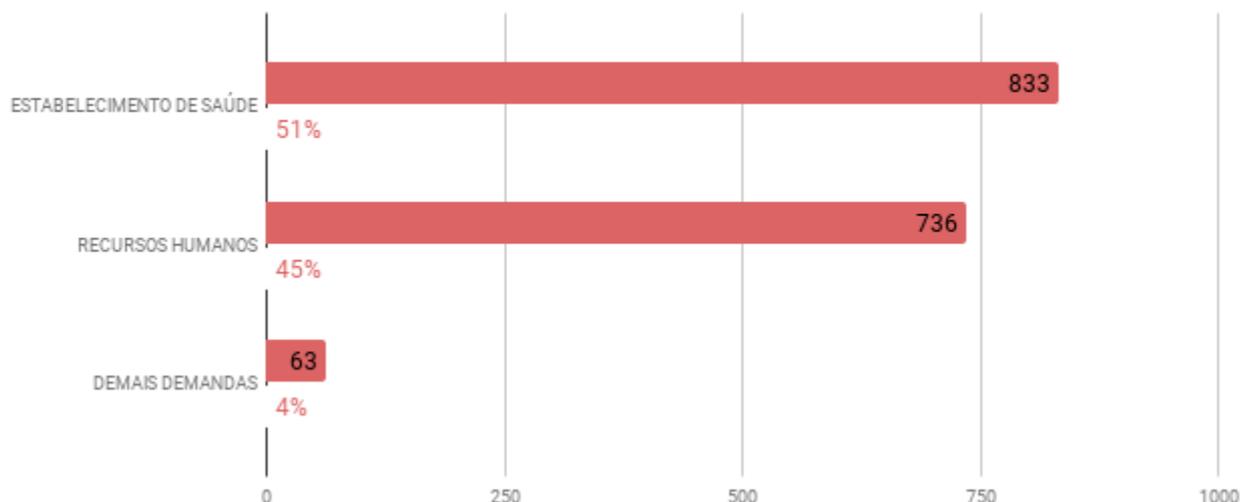
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul -3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados 658 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 10% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse

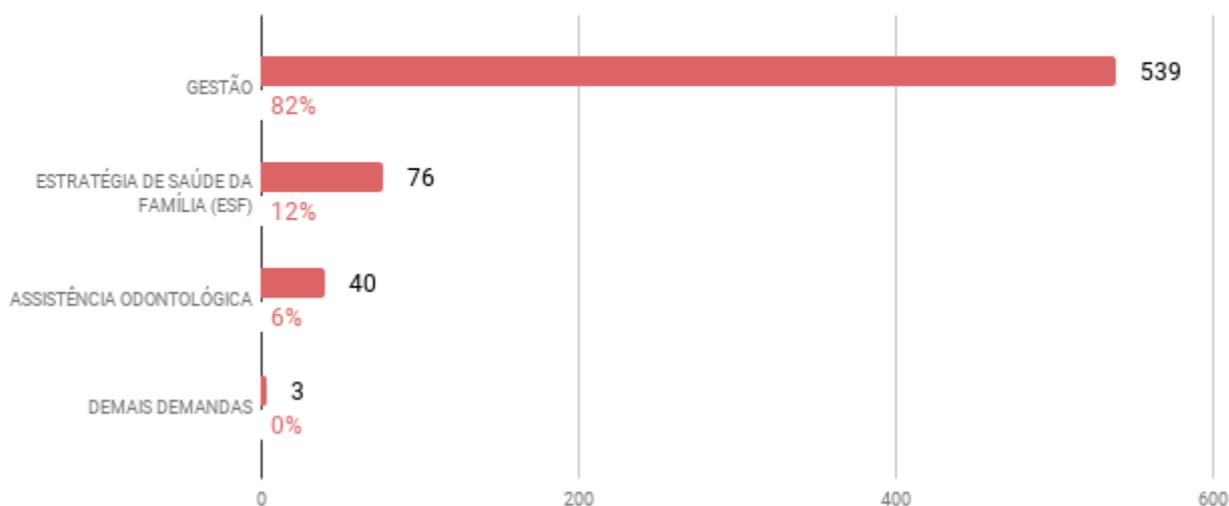
total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 82%. A média mensal no trimestre foi 219 elogios.

Ao compararmos o segundo e o terceiro trimestres, constatamos não apenas uma redução no número de reclamações, mas também um aumento significativo nos elogios. No segundo trimestre, foram registrados 597 elogios e no terceiro trimestre esse número subiu para 658, aumentando a média mensal de 199 para 219 elogios.

Esses resultados indicam que os esforços e as melhorias implementadas estão gerando um impacto positivo na percepção dos usuários. A elevação no número de elogios sugere uma valorização do atendimento recebido, evidenciando que as ações adotadas para aprimorar a qualidade dos serviços têm sido bem-sucedidas e reconhecidas pela comunidade.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul – 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 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
Campo Limpo	1243	1283	97%
Capela do Socorro	1954	2062	95%
M'Boi Mirim	1055	1079	98%
Parelheiros	374	417	90%
Santo Amaro / Cidade Ademar	1223	1242	98%
Total	5849	6083	96%

- Quantidade de demandas de Reclamação e Solicitação recebidas no período: 6083
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 5849
- Todas as Supervisões atingiram a meta de 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

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

6597 demandas recebidas no período

1080 Demandas avaliadas no mesmo período

Erros mais recorrentes:

4,80% (49 demandas) apresentaram encaminhamento incorreto;

7,64% (78 demandas) Foram registradas com Estabelecimento Comercial incorreto

### **Plano de ação para melhoria:**

Não está dentro da governabilidade da Coordenadoria, estabelecer plano de ação para melhoria nesta fase da demanda, visto que as inconsistências acontecem no momento do registro da demanda, seja por meio da central 156 ou pela Ouvidoria SUS do Município.

## **11. Plano de ação**

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

Após a análise dos dados do período, algumas ações estão sendo implementadas e outras planejadas para aprimorar o atendimento e responder de forma mais eficiente às necessidades dos usuários:

1. **Gestão das Solicitações de Assistência à Saúde:** Diante da alta demanda por consultas com especialistas e cirurgias, as unidades de saúde são orientadas a intensificar as ações de requalificação das filas de espera. Essa medida inclui a avaliação contínua da oferta e demanda de consultas e exames realizados pelas unidades executantes no território, com o objetivo de ajustá-los melhor às necessidades da população.
2. **Ações para Redução de Reclamações:** Para responder às manifestações de reclamações, estão sendo realizados alinhamentos regulares entre as Supervisões Técnicas e os gestores das unidades de saúde. As ações incluem visitas periódicas para avaliar a organização interna das unidades, além de encontros mensais com os gerentes para revisar e alinhar práticas. Também está em andamento um programa de educação permanente para os colaboradores, visando promover uma melhoria contínua no atendimento.
3. **Cumprimento de Prazos de Resposta:** Para garantir a agilidade nas respostas das unidades de saúde às demandas da população, mantemos uma articulação intensa com as equipes de Ouvidoria das Supervisões. Essa colaboração envolve orientações contínuas e troca de experiências, buscando assegurar o cumprimento dos prazos de resposta e fortalecer o vínculo de confiança com os usuários.

Essas ações visam melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços, reforçando nosso compromisso com um atendimento de saúde mais ágil e humanizado.

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
Zerar o Passivo CRS Sul	Atrasos na conclusão das demandas da Ouvidoria, que geram recursos via OGM e novas demandas.	Divisão da equipe, de modo que 4 ouvidorias se dediquem exclusivamente à conclusão das demandas da Ouvidoria do passivo da CRSS	Iniciado em 16/10/2024	Parte da equipe	A iniciar ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião sobre o SIGRC (Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	Informações sobre o SIGRC e conclusões das demandas do OuvidorSUS.	Patrícia Sousa Lima Cortes

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

A Ouvidoria tem conseguido cada vez mais a participação dos cidadãos, que agora entendem melhor que a saúde é um direito, com padrões de qualidade e acesso garantido aos cuidados.

Hoje, a participação dos cidadãos nos serviços de saúde, por meio da Ouvidoria, vai além da solicitação de agendamento de consultas. O usuário de hoje exige, como direito, um atendimento com mais qualidade e empatia por parte dos profissionais. Essa mudança de percepção e exigências é legítima e reforça o papel da Ouvidoria: permitir a participação dos cidadãos nas políticas públicas, garantir o acesso à assistência e assegurar a qualidade dos serviços.

Temos muito a melhorar ainda, mas, com a chegada de novos equipamentos, mais profissionais nas unidades de saúde e o treinamento contínuo da equipe, estamos confiantes de que alcançaremos as melhorias desejadas, tanto para os cidadãos que usam os serviços de saúde quanto para nós, que trabalhamos na Ouvidoria.

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

No 3º trimestre de 2024, o território da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRSS) passou por importantes mudanças estruturais, com a implantação de novos equipamentos de saúde e a ampliação dos já existentes. Essas ações resultaram em um aumento no número de atendimentos prestados à população, fortalecendo a assistência na região.

Durante este período, foi registrada uma redução no número total de demandas no sistema da Ouvidoria, com 6.597 manifestações no trimestre, em comparação a 6.730 no trimestre anterior. Apesar dessa redução, houve um aumento nas demandas de solicitação, especialmente relacionadas a áreas especializadas e agendamento de procedimentos de alta complexidade, agendamentos estes, que são realizados são realizados pela Coordenação de Regulação Municipal.

Outro dado positivo foi a redução no número de reclamações, que totalizaram **1.842 manifestações** neste trimestre, em comparação

com **2.381 no trimestre anterior**. Também houve uma diminuição nas reclamações relacionadas à insatisfação com Recursos Humanos, passando de **676 demandas** no trimestre anterior para **646 demandas** no período atual.

Essa queda foi acompanhada por um aumento no número de elogios registrados, refletindo uma melhora nos serviços prestados.

Essa evolução é resultado direto da capacitação contínua dos colaboradores, com ênfase na importância de um atendimento mais cordial e humanizado.

Isso reflete o aprimoramento dos serviços prestados e a satisfação dos usuários em relação às ações implementadas no território.

A CRSS, em conjunto com as Supervisões Técnicas de Saúde (STS), tem monitorado de forma contínua a evolução das demandas no território. Além disso, tem apoiado e dado suporte técnico às Unidades de Ouvidoria nas supervisões, que, por sua vez, trabalham em parceria com os gestores das unidades de saúde. Esse alinhamento visa melhorar os encaminhamentos e promover a qualidade contínua da assistência à saúde dos usuários.

Seguimos empenhados em demonstrar com ações, o compromisso da CRSS em atender às necessidades da população, fortalecendo o sistema de saúde e garantindo um atendimento mais ágil e eficiente.

**Carla Britto**

**Coordenadora Regional Sul**

## 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\\_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>

