

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA



Unidade:HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA

Endereço: Estrada da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP,  
04916-000

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

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

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

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 26p.

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

**Hospital Municipal Guarapiranga**

Diretoria Geral: Simone Araújo

**Diretoria Técnica: Dr. Victor Panont**

**Gerência de Enfermagem: Carmen Domingues**

Ouvidoria: Vanda Dias

## **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>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>15</b> |
| <b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>           | <b>16</b> |
| <b>11. Plano de ação</b>                                      | <b>18</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

O Hospital Municipal Guarapiranga está situado no bairro Riviera Paulista, na região Sul da Cidade de São Paulo, SP. A unidade ocupa uma posição estratégica dentro da rede de saúde municipal.

Iniciou suas atividades em junho de 2020, com a ativação de 40 leitos de Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e 20 leitos de Enfermaria para pacientes com COVID-19. Durante o primeiro ano de operação, a unidade expandiu significativamente, aumentando para 190 leitos de UTI e 69 leitos de enfermaria.

Com a redução dos casos de SARS-CoV-2, a partir de maio de 2022, o Hospital passou a operar com uma capacidade de 186 leitos, divididos entre duas frentes de atuação:

De atender como retaguarda para as unidades primárias da região Sul, preferencialmente, mas também colaborando com outras unidades do município conforme a disponibilidade de leitos. Com a função de Regulação dos pacientes de clínica médica que necessitam de internamento para a continuidade do tratamento, liberando leitos nas unidades de porta de entrada e garantindo atendimento eficiente à população.

Unidade de Cuidados Prolongados com o objetivo em situação clínica estável que necessitam de reabilitação ou adaptação a sequelas decorrentes de processos clínicos, cirúrgicos ou traumáticos. E a função de proporcionar a continuidade do tratamento e suporte necessário para a recuperação e adaptação dos pacientes.

A área de abrangência do Hospital inclui o território da região Sul de São Paulo. A unidade serve como retaguarda para as unidades primárias de saúde (AMA e UPA) da região e é responsável pela gestão de leitos para pacientes que necessitam de internamento prolongado.

Atende a uma população diversa, abrangendo tanto residentes da região Sul de São Paulo quanto pacientes encaminhados de outras regiões do município. A unidade se dedica a oferecer atendimento de qualidade para uma ampla gama de necessidades de saúde, com foco na continuidade do tratamento e na reabilitação de pacientes.

## 2. Panorama Geral do período

Durante esses três meses de atividades, foi notável o crescimento positivo e expansivo da Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga. Destacam-se as seguintes realizações e avanços:

### **Implementação de Novos Canais de Comunicação:**

**Inovação no Atendimento:** A introdução de novos canais, como o totem de atendimento, QR Code e links nos pontos de carregadores de celular, representou um avanço significativo na forma como acolhemos pacientes e familiares. Esses recursos têm facilitado o acesso à Ouvidoria e melhorado a interação com nossos usuários.

### **Capacitação da Equipe de Gestão:**

**Treinamento e Desenvolvimento:** Em parceria com a equipe de gestão, foi possível implementar um treinamento focado em esclarecer dúvidas e estimular ideias para aprimorar a comunicação e a satisfação dos usuários. Este treinamento é um passo importante para fortalecer a nossa abordagem e garantir um atendimento mais eficiente.

### **Papel da Ouvidoria:**

**Mediação e Atendimento Humanizado:** A Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga tem se estabelecido como uma ponte essencial entre os pacientes e a gestão da instituição. Cada interação foi conduzida com um enfoque humanizado, priorizando as necessidades apresentadas e assegurando que todas as demandas fossem devidamente acolhidas e tratadas. Foram realizadas reuniões técnicas regulares para discutir e resolver as questões com todos os profissionais envolvidos.

### **Avaliação de Produtividade e Qualidade:**

**Desempenho e Cuidado:** Os três meses foram marcados por uma intensa produtividade, com a Ouvidoria conseguindo manter um alto padrão de qualidade no atendimento. Apesar dos desafios emocionais enfrentados por pacientes e familiares, a equipe se manteve vigilante e comprometida em atender cada demanda com a máxima discrição e cuidado, reconhecendo a singularidade e a importância de cada situação.

Em resumo, o período foi altamente produtivo e revelou um progresso significativo na atuação da Ouvidoria. Continuaremos a trabalhar para aprimorar nossos processos e garantir que todos os usuários recebam um atendimento de qualidade, respeitoso e eficaz.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GUARAPIRANGA, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

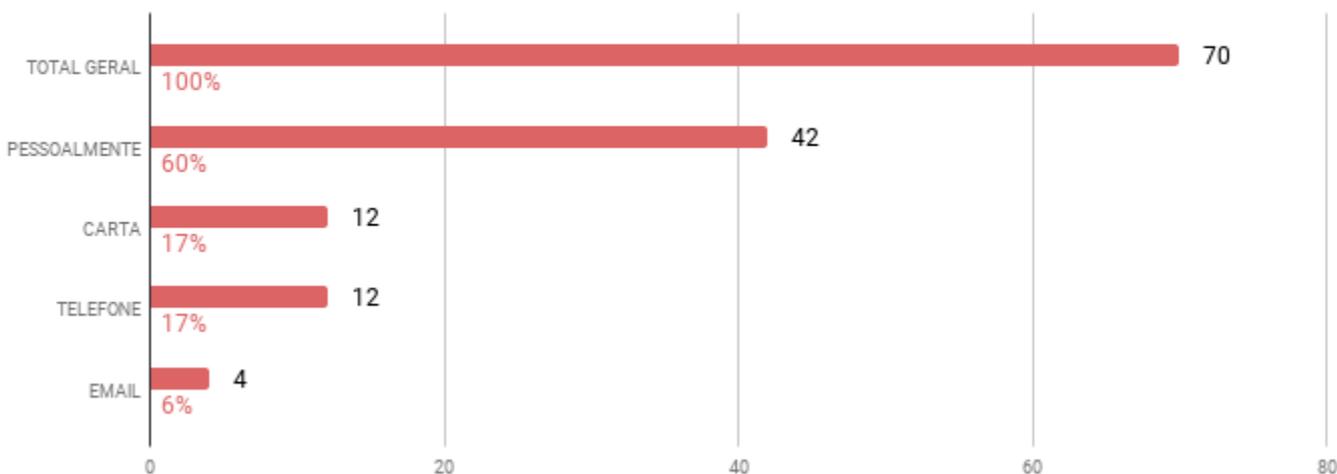
De acordo com as informações e análise dos meses de abril, maio e junho, foram registradas 70 manifestações. Isso representa uma redução de aproximadamente 16% em relação ao período anterior, que contabilizou 84 manifestações. No 2º trimestre, a média mensal foi de 23 registros por mês.

Abril foi o mês com o maior número de registros, com 30 manifestações. Em maio, houve uma leve queda para 19 manifestações, marcando o menor volume do trimestre. Essa oscilação foi moderada, já que não ocorreram alterações significativas nos serviços prestados pela unidade. O número de demandas se manteve relativamente estável ao longo do período, refletindo uma constância nos processos internos e na qualidade do atendimento.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GUARAPIRANGA, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



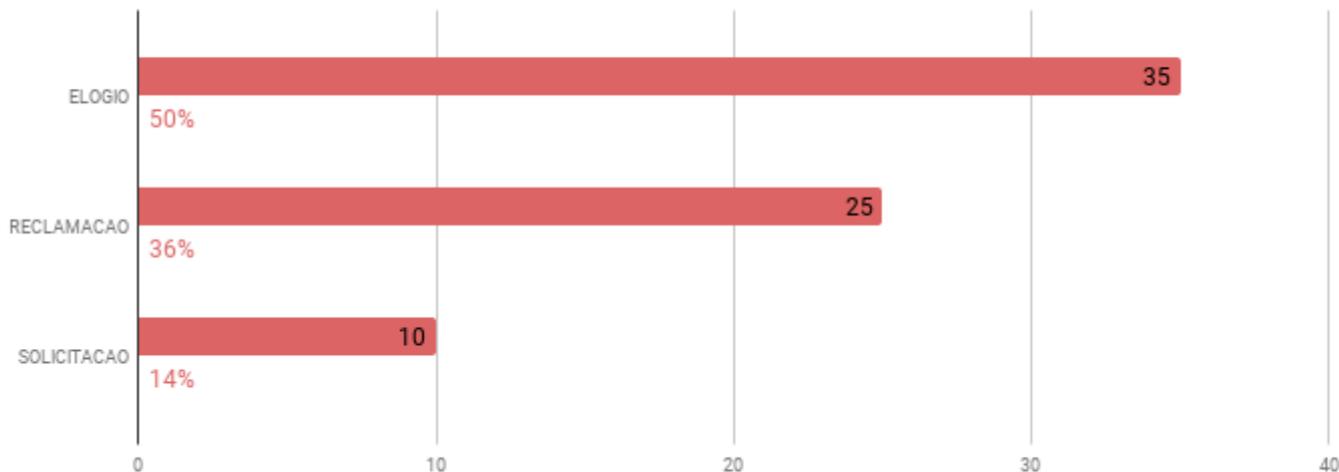
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Os canais de atendimento por carta, telefone e presencial foram os mais utilizados pelos manifestantes, representando 94% do total de manifestações. Esse dado reflete a preferência dos munícipes por meios tradicionais de contato com a Ouvidoria, destacando a importância de manter e aprimorar esses canais de comunicação, que são amplamente acessados pela população.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GUARAPIRANGA, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

A análise das manifestações recebidas revela um total de 35 elogios, 25 reclamações e 10 solicitações. Notavelmente, 50% das manifestações foram elogios, destacando a eficácia do atendimento humanizado da equipe, o que ressalta a importância do contato empático com os pacientes e munícipes.

As 25 reclamações indicam pontos de atenção que oferecem oportunidades de melhoria, permitindo ajustes para otimizar a experiência do usuário. Já as 10 solicitações foram acolhidas e remanejadas conforme o perfil do hospital, demonstrando comprometimento em atender as necessidades da população.

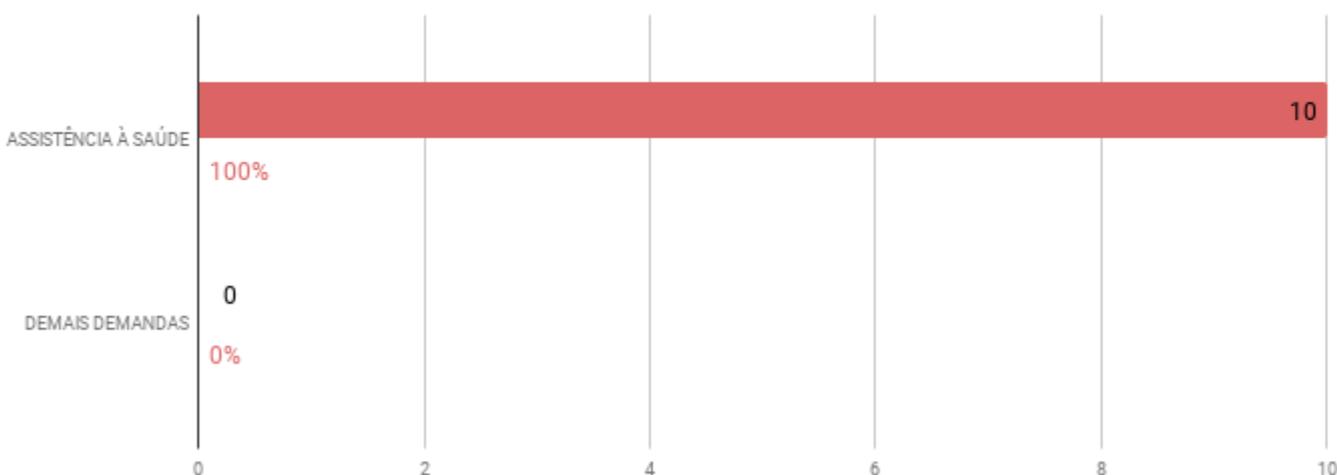
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

No 2º trimestre de 2024, foram registradas 10 solicitações, o que representa 14% do total de manifestações. Conforme o gráfico 4, todas as solicitações estão concentradas no tema "Assistência à saúde", evidenciando o tópico mencionado pelos serviços prestados nesse assunto.

O gráfico 5 detalha os sub assuntos mais recorrentes dentro das solicitações. Observa-se que 30% das solicitações estão relacionadas a Consulta/Atendimento/Tratamento e 30% a Diagnóstico, indicando uma demanda significativa por esses serviços. Além disso, 20% referem-se à Transferência de Paciente, o que pode sugerir observações de melhorias nos processos de mobilidade interna. As solicitações relativas a Cirurgia e Diagnóstico em Cardiologia representam 10% cada, sinalizando áreas específicas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GUARAPIRANGA - 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 HOSP MUNICIPAL GUARAPIRANGA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## **7. Assuntos Recorrentes – Reclamações**

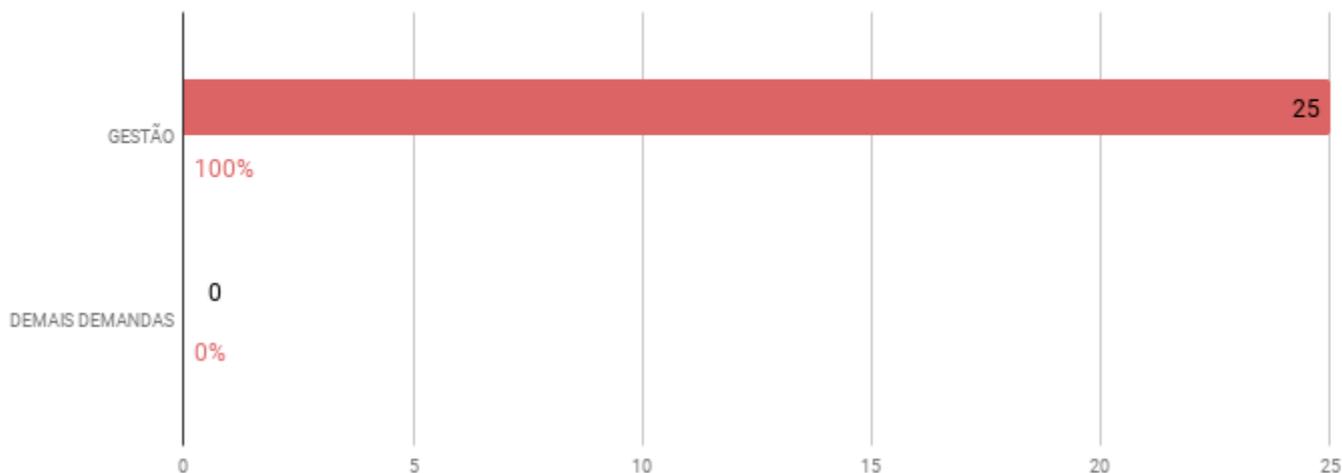
No período analisado, foram registradas 25 reclamações, correspondendo a 36% do total de manifestações. Conforme apresentado no gráfico 6, todas as reclamações estão concentradas no tema "Gestão", evidenciando uma preocupação significativa da população em relação à administração dos serviços.

O gráfico 7 detalha os sub assuntos mais recorrentes entre as reclamações. Notavelmente, 48% estão relacionados a Recursos Humanos, o que sugere que questões ligadas ao atendimento e à equipe de profissionais podem se referir a áreas críticas que precisam de atenção. Além disso, 44% das reclamações referem-se ao Estabelecimento de Saúde, indicando preocupações sobre a infraestrutura e os serviços oferecidos. Por fim, 8% estão relacionados a Recursos Materiais, sinalizando a necessidade de avaliar a disponibilidade e a qualidade dos insumos utilizados.

Esses dados ressaltam a importância de abordar as reclamações relacionadas à gestão, especialmente nas áreas de Recursos Humanos e Estabelecimento de Saúde, para promover melhorias que possam impactar positivamente a qualidade do serviço.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GUARAPIRANGA - 2 Trimestre 2024.

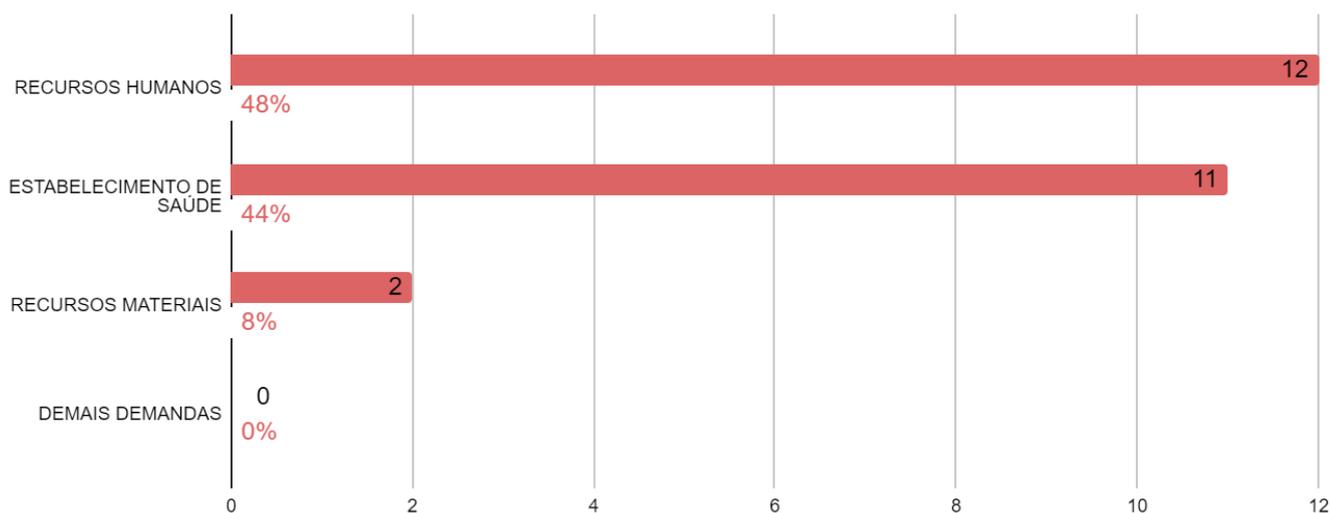
Gráfico 6



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GUARAPIRANGA - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



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

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

No segundo trimestre de 2024, foram registrados 35 elogios, representando 50% do total de manifestações. Conforme ilustrado no Gráfico 8, todas as demandas de elogios estão concentradas no assunto "Gestão".

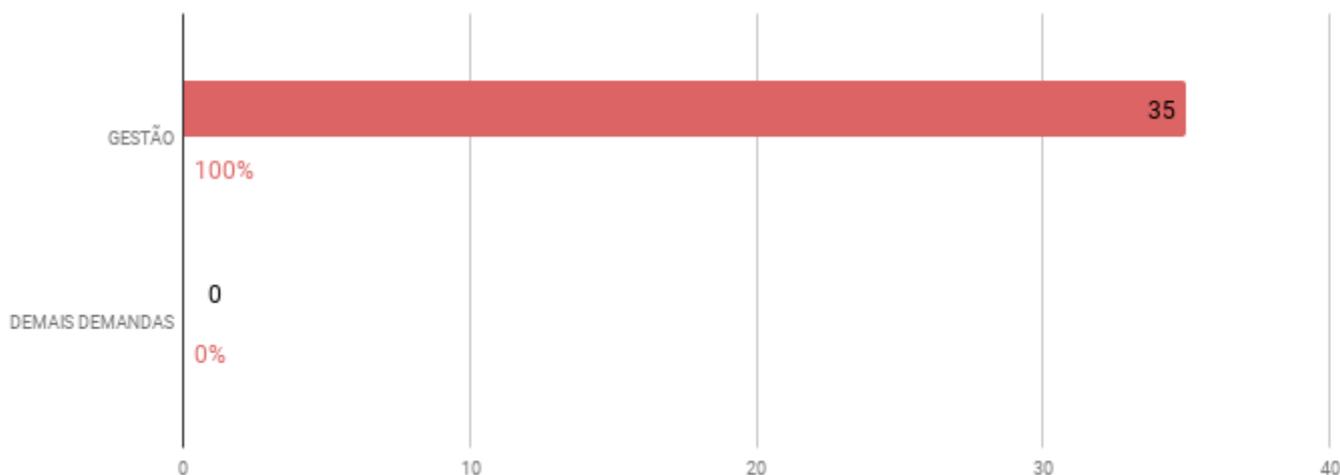
A média mensal de elogios durante o trimestre foi de 11, demonstrando uma consistência no reconhecimento do trabalho realizado pela equipe. Essa valorização pode ser reflexo da eficácia das práticas adotadas diariamente, que têm contribuído para uma experiência satisfatória.

Esses dados ressaltam a importância de manter e aprimorar as iniciativas de gestão, pois a satisfação dos usuários é fundamental para o fortalecimento da confiança na instituição. Além disso, o reconhecimento positivo serve como motivação para a equipe, reforçando a necessidade de um ambiente de trabalho que promova a excelência no atendimento. Sempre destacamos e divulgamos esses elogios internamente.

Conclui-se que o Hospital Municipal Guarapiranga (HMG) está comprometido com o acolhimento de todas as demandas, utilizando tais indicadores para impulsionar mudanças e aprimoramentos contínuos.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL GUARAPIRANGA – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

## 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 |
|--|----------------------------|------------------------------------|------------|
| DIRETORIA GERAL - HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA        | 08                         | 08                                 | 100%       |
| DIRETORIA TÉCNICA - HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA      | 21                         | 21                                 | 100%       |
| GERÊNCIA DE ENFERMAGEM - HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA | 06                         | 06                                 | 100%       |
| Total  | 35                         | 35                                 | 100%       |

- Quantidade de demandas recebidas no período: 35
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: todas as demandas foram respondidas, e cada uma delas foi atendida em menos de 14 dias.
- Todas as Unidades/sub-redes atingiram 80% ou porcentagem superior das demandas respondidas em até 20 dias.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Atingimos a meta, mas continuamos em busca de melhorias. Implementamos a otimização dos processos internos, novas ferramentas de gestão, e oferecemos treinamento adicional à equipe. Também ajustamos os fluxos de trabalho, o que nos permitiu responder todas as demandas dentro do prazo estabelecido.
- Principais resultados obtidos: Atingimos a meta e, com o comprometimento dos gestores, conseguimos obter resultados superiores a 90% em todos os casos.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Promover um ambiente de *feedback* constante, onde a equipe possa compartilhar suas experiências e sugestões para melhorias. O *feedback* pode fornecer *insights* valiosos sobre áreas que precisam de ajustes e inovações.

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

No período em questão, foram registradas 70 demandas, evidenciando uma participação ativa dos usuários na comunicação de suas experiências e necessidades. Esse número expressivo sugere que os usuários estão engajados e dispostos a compartilhar suas opiniões, o que é um indicador positivo para a Ouvidoria do Hospital Municipal Guarapiranga. Dentre as 70 demandas recebidas, 35 foram avaliadas nas planilhas de qualidade, uma vez que se tratavam de reclamações e solicitações. A diferença entre as demandas registradas e as avaliadas pode indicar a necessidade de um processo mais ágil na triagem e análise das manifestações.

Entretanto, a inoperância do sistema OuvidorSUS, que está fora de operação desde o dia 26/06, pode ter impactado negativamente a capacidade dos usuários de registrar suas demandas. Esse problema pode estar contribuindo para a quantidade relativamente baixa de avaliações. A interrupção do serviço não apenas gera insatisfação, mas também leva a um acúmulo de demandas que não foram recebidas ou processadas corretamente.

Para aprimorar os serviços da Ouvidoria, algumas sugestões foram apresentadas. É fundamental implementar um sistema regular de coleta de feedback dos usuários para identificar áreas de insatisfação e oportunidades de aprimoramento, o que pode incluir pesquisas de satisfação ou acolhimentos diretos. Além disso, é necessário estabelecer um processo para atualizar os serviços e sistemas da Ouvidoria com base nas informações coletadas, ajudando a resolver problemas existentes e demonstrando aos usuários que suas opiniões são valorizadas e consideradas na tomada de decisões.

A integração com bancos de dados pode facilitar a gestão e análise das demandas, permitindo um acesso mais eficiente às informações. Implementar funcionalidades que possibilitem a importação e exportação de dados também garantirá flexibilidade na manipulação das informações. Além disso, desenvolver gráficos e dashboards oferecerá uma visualização clara das demandas, facilitando a análise e a identificação de tendências. Por fim, a criação de relatórios personalizados atenderá às necessidades específicas da equipe, permitindo um acompanhamento mais detalhado das demandas e das ações tomadas.

## **11. Plano de ação**

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

Com o objetivo Melhorar a eficiência, transparência e resposta da ouvidoria com base nos dados e *feedback* apurados.

### **Ações Realizadas**

#### **Revisão de Processos Internos:**

Análise e otimização dos processos internos para aumentar a eficiência no tratamento de denúncias e reclamações.

#### **Treinamento da Equipe:**

Realização de sessões de treinamento para a equipe com ênfase na utilização do Totem e explicação dos canais de ouvidoria.

#### **Atualização de Ferramentas:**

Implementação de novas ferramentas tecnológicas para gestão e análise de dados de ouvidoria.

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 |
|-----------------|-------------------------------------|-------------|----------------|---------------------|-----------------------------|
| Treinamento     | Explicação dos canais de ouvidoria. | In loco     | Junho          | Recepção e Portaria | Concluído ▾                 |
| Conselho Gestor | Confiança Pública                   | Reunião     | Maio           | Comissão            | Concluído ▾                 |



## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data                | Nome evento  | Objetivo do evento                                | Participante        |
|---------------------|--|---|---------------------|
| 18/06/24 e 20/06/24 | Curso Formação Básica: Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal de Saúde | Conhecimento e fornecimento das práticas.         | Ouvidora da Unidade |
| 10/06/2024          | Reunião Sobre Relatório Trimestral   | Relatórios Gerenciais - Rede De Ouvidorias Do SUS | Ouvidora da Unidade |



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

Durante os últimos três meses, observamos uma evolução positiva e expansiva nas operações da ouvidoria, destacando-se o surgimento de novos canais de comunicação, como totem, link e QR Code, que têm contribuído para acolher ainda mais pacientes e familiares.

Além disso, desenvolvemos e implementamos treinamentos específicos para a equipe, visando esclarecer dúvidas e gerar ideias para fortalecer a comunicação e a satisfação dos usuários. A ouvidoria do HMG tem atuado como uma ponte entre aqueles que buscam garantir seus direitos e a gestão da instituição, sempre com um olhar humanizado e atento às necessidades apresentadas.

Cada demanda foi tratada com prioridade e acolhida, sendo discutida em reuniões técnicas com todos os profissionais envolvidos. Esses três meses foram marcados por alta produtividade e passaram rapidamente, durante os quais conseguimos manter a qualidade dos serviços prestados. Mesmo lidando com momentos emocionalmente delicados para pacientes e familiares, a equipe da ouvidoria se manteve vigilante, garantindo que todas as demandas fossem atendidas com total discrição e cuidado, reconhecendo que cada uma é única e importante.

Vanda Dias - Ouvidora

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

Gostaríamos de expressar nosso sincero agradecimento a todos os membros da equipe pela dedicação diária e pelo excelente trabalho realizado. O resultado desse empenho se reflete diretamente na experiência positiva dos pacientes e familiares.

O HMG está solidário com todos os familiares e reafirma seu compromisso com o cuidado oferecido aos pacientes. Estamos cientes de que temos um caminho repleto de desafios e grandes vitórias a serem alcançadas. Que possamos continuar unidos nessa jornada, apoiando-nos mutuamente e somando forças para proporcionar o melhor cuidado possível.

No HMG, acreditamos que a natureza faz parte da cura!

Simone Araújo - Diretoria Geral

Victor Panont - Diretor Técnico

## 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**  
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 (STSS)**  
**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 CIDADIADE 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>

