

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE PROF. MÁRIO
DEGNI



Unidade: Hospital Municipal e Maternidade Professor Mário Degni
Endereço: Rua Lucas de Leyde, 257, Rio Pequeno, 05376-010

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, 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

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 e Maternidade Prof. Mário Degni

Diretora Técnica

Greice Aparecida Chetta de Klerk

Ouvidor

Vinicius Alves dos Santos

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

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	20
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	21
15. Glossário	23
16. Siglário	24
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal e Maternidade Prof. Mário Degni foi inaugurado há 33 anos, sendo conhecido pela população local como "Hospital Sarah".

Historicamente é reconhecido como referência em maternidade no município, tratando gestações de alto risco, casos de violência sexual e aborto legal. O hospital também realiza o procedimento de mastectomia, com seus funcionários capacitados para trabalhar com a população LGBTQIA+.

Sendo o único hospital da região sudoeste, situa-se em uma área de cerca de 56,1km². Aproximadamente 500 mil pessoas habitam a região abrangida pelo hospital, fazendo com que o mesmo receba um grande fluxo de munícipes de bairros vizinhos, como Lapa, Pinheiros, região de Raposo Tavares, bem como de municípios vizinhos, como Osasco e Cotia.

2. Panorama Geral do período

Durante o 2º trimestre de 2024, a ouvidoria deste nosocômio recebeu 49 manifestações, sendo que 79,5% foram acolhidas internamente.

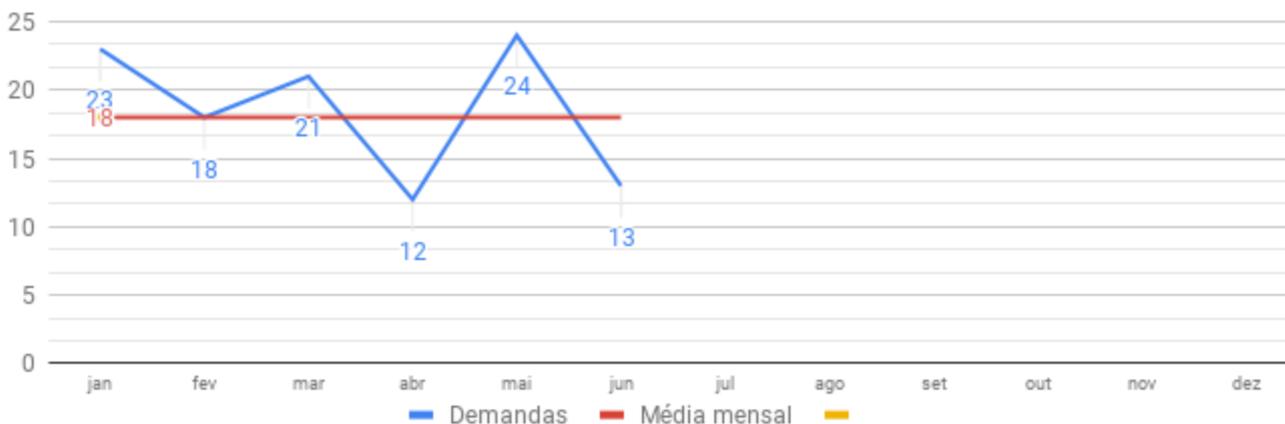
Verificamos também a diminuição nos prazos de resposta, demonstrando que o planejamento ao fim do primeiro trimestre têm apresentado bons resultados.

Notamos leve diminuição no quantitativo total de manifestações e pontuamos questões específicas sobre setores e coordenações para que subsidie a tomada de decisões gerenciais por parte da diretoria.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

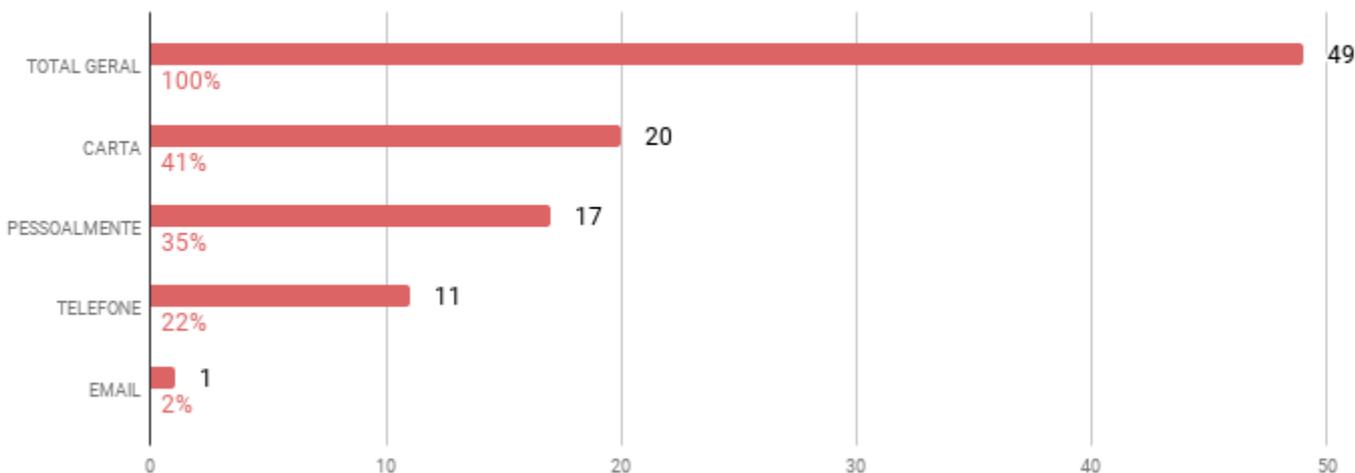
Verificamos linearidade nos números da ouvidoria do Hospital Mário Degni, havendo uma média de 18 demandas por mês. Este dado é condizente com a realidade da unidade, que apesar de concentrar diversas demandas de ginecologia e obstetrícia, ainda é um hospital de pequeno porte.

Além disso, sempre que é oportuno, as coordenações dos diferentes setores se envolvem na resolução dos problemas apresentados pelos munícipes. Com isso, quando a questão é pontual e pode ser resolvida prontamente, assim é feito pela coordenação envolvida com o problema relatado.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

Durante o 2º trimestre de 2024, mantendo consonância com os trimestres anteriores, a maioria das manifestações foram acolhidas internamente, atingindo o percentual de 79,5% das demandas recebidas.

O meio mais utilizado continua sendo o preenchimento de cartas, considerando que são de fácil acesso e preenchimento nos momentos em que a ouvidoria não está realizando atendimento presencial.

Verificamos que o atendimento presencial abrangeu 35% dos acolhimentos realizados, demonstrando a acessibilidade da ouvidoria.

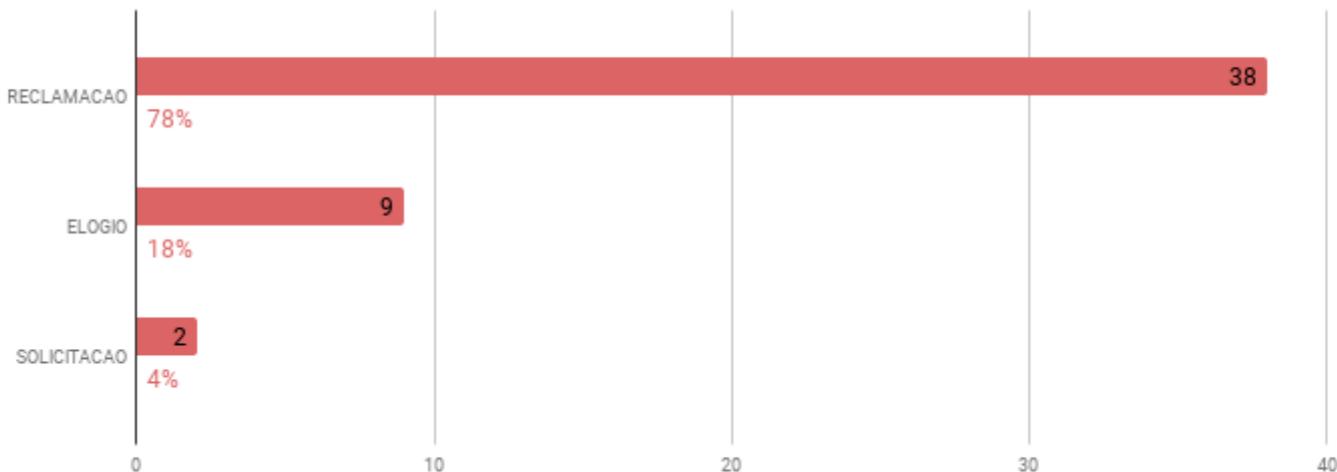
Devemos considerar que, em comparação ao trimestre anterior, houve diminuição na porcentagem de manifestações registradas através de cartas, sendo 68% das manifestações no 1º trimestre e 41% neste segundo trimestre. No atendimento presencial, verificamos 10% no 1º trimestre ante 35% neste trimestre.

Ademais, a porcentagem de manifestações acolhidas internamente demonstra estabilidade, considerando que nos trimestres anteriores esse percentual flutuou entre 75% e 90%.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Ao compararmos com o 1º trimestre de 2024, observamos diminuição no número de reclamações, sendo 46 no primeiro trimestre e 38 neste trimestre.

As reclamações compreendem o maior número de manifestações registradas, sendo 78% da totalidade, o que consideramos um movimento natural, tendo em perspectiva que a ouvidoria geralmente é procurada para o registro de queixas sobre o serviço.

Os elogios demonstram leve decréscimo, sendo 14 no 1º trimestre e 9 neste trimestre, correspondendo a 18% das manifestações registradas, enquanto no trimestre anterior correspondeu a 23% da totalidade.

As solicitações permanecem diminutas, da mesma maneira que ocorreu em trimestres anteriores, tendo somente dois registros.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 2 solicitações registradas no segundo trimestre de 2024 correspondem a 4% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (100%).

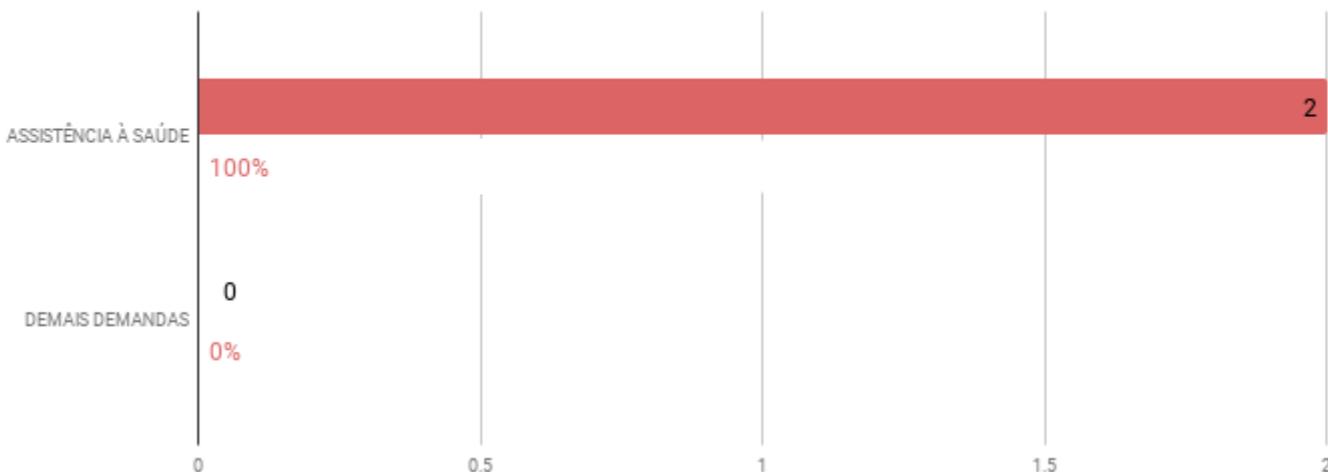
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a Cirurgia e 50% a Diagnóstico por Ultrassonografia.

Verificamos que, entre as solicitações, uma tratava de solicitação de cirurgia por endometriose em caráter de urgência. A nossa unidade atendeu a solicitação, agendando uma consulta de encaixe com a médica especialista no ambulatório para que o caso fosse avaliado e para que a médica pudesse oferecer as melhores vias para continuidade do tratamento da paciente.

A segunda solicitação tratava de uma paciente que precisava realizar uma ultrassonografia no exato momento em que registrou a queixa. Posteriormente, ao analisar o caso, a coordenação responsável retornou uma resposta explicando sobre o que ocorreu naquela ocasião, e sobre como os atendimentos são priorizados.

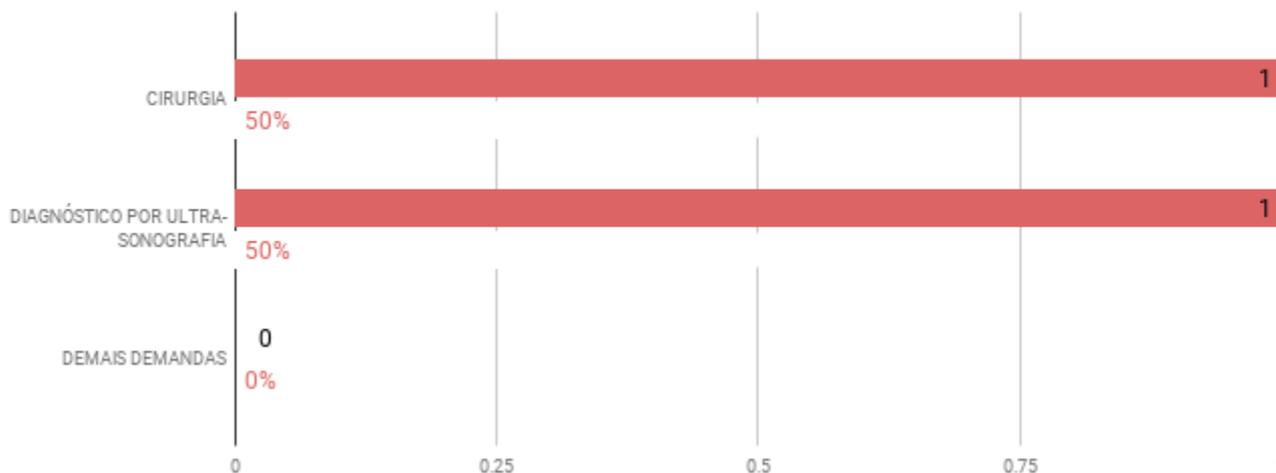
Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 38 reclamações registradas no período correspondem a 78% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (100%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Recursos Humanos e 45% ao Estabelecimento de Saúde.

Verificamos que no segundo trimestre deste ano, as queixas estiveram divididas entre questões relacionadas a Recursos Humanos e questões voltadas ao Estabelecimento de Saúde.

Ao analisar os dados, percebemos que as reclamações sobre o estabelecimento de saúde estão concentradas predominantemente na demora no atendimento no pronto atendimento ginecológico, no atendimento ambulatorial e na realização de ultrassonografias.

As reclamações voltadas aos recursos humanos tangem na conduta e no relacionamento interpessoal entre profissionais e pacientes.

Ressaltamos a necessidade de especial atenção nas queixas relativas ao tratamento prestado perante procedimentos de curetagem e aborto legal, onde as pacientes sentiram-se desconfortáveis perante as abordagens das equipes.

Observamos também necessidade de melhorias no processo de comunicação junto aos pacientes e acompanhantes que aguardam a realização de cirurgia. Há relatos de falta de comunicação sobre os horários em que os procedimentos seriam realizados, causando frustração e gerando reclamações por parte de familiares. Em um dos casos ocorridos neste trimestre, a paciente chegou até mesmo a pensar em evasão, enquanto o seu marido pensava em acionar a polícia, mediante a insegurança e ansiedade causada perante a falta de comunicação eficiente que esclarecesse sobre em qual momento o procedimento cirúrgico seria realizado.

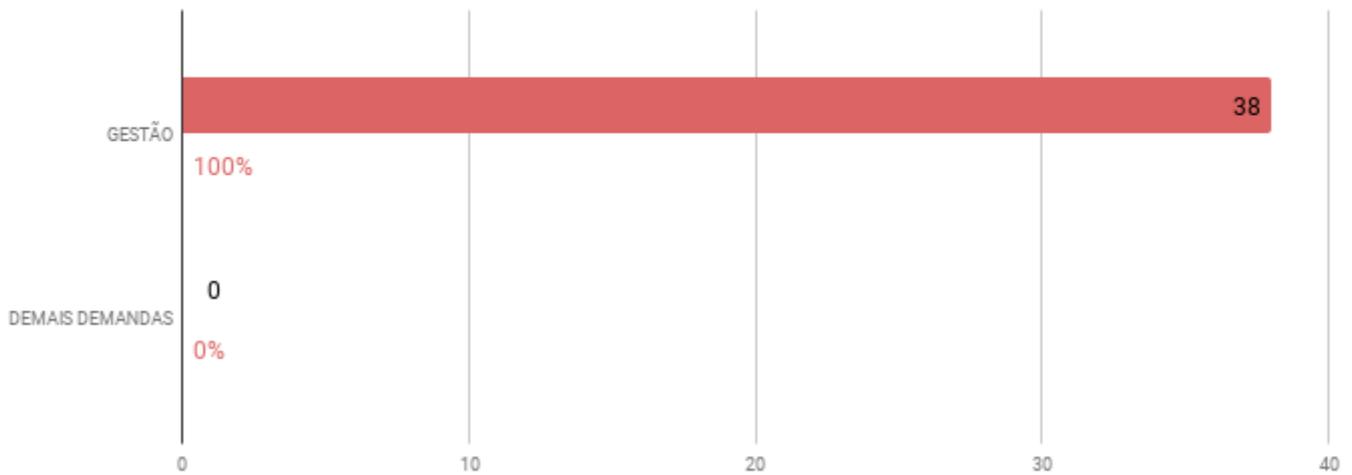
Recebemos algumas reclamações relativas ao agendamento ambulatorial. Municípios demonstraram dificuldades em realizar contato com o hospital, fato este que se deu devido à recente mudança de telefonia, fazendo com que o telefone da unidade no Google estivesse desatualizado. Este problema foi resolvido recentemente, após tratativas com a equipe de suporte do Google.

Entre as coordenações mais citadas nas reclamações, apontamos que 50% foram direcionadas à coordenação de ginecologia (naturalmente considerando o perfil do hospital), 18,4% foram direcionadas à Diretoria de Apoio Técnico (setor responsável pelo gerenciamento dos exames da unidade), 10% foram direcionadas à gerência de enfermagem de servidores estatutários e 7,8% foram direcionadas à supervisão de enfermagem do parceiro Parto Seguro.

Entre os setores mais citados, temos o pronto atendimento com 26,3% das queixas, a maternidade com 13,5%, o ambulatório abrangendo 13,1% das manifestações, o centro cirúrgico correspondendo à 10,5%, o setor de ultrassom e raio-x com 10,5%, a clínica cirúrgica e o laboratório, cada um destes compreendendo 7,89% das manifestações.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 2 Trimestre 2024.

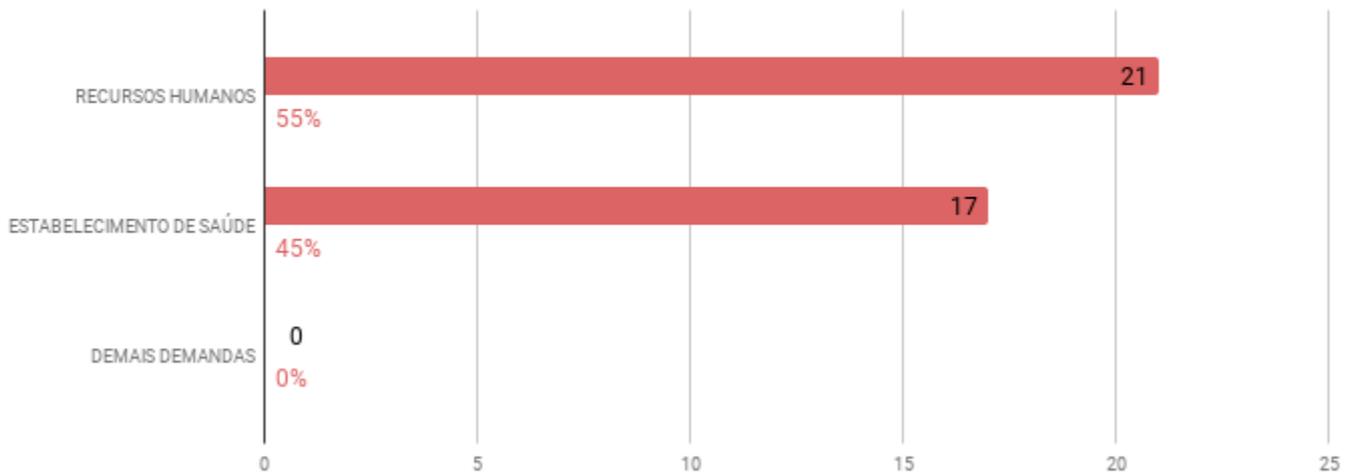
Gráfico 6



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 PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



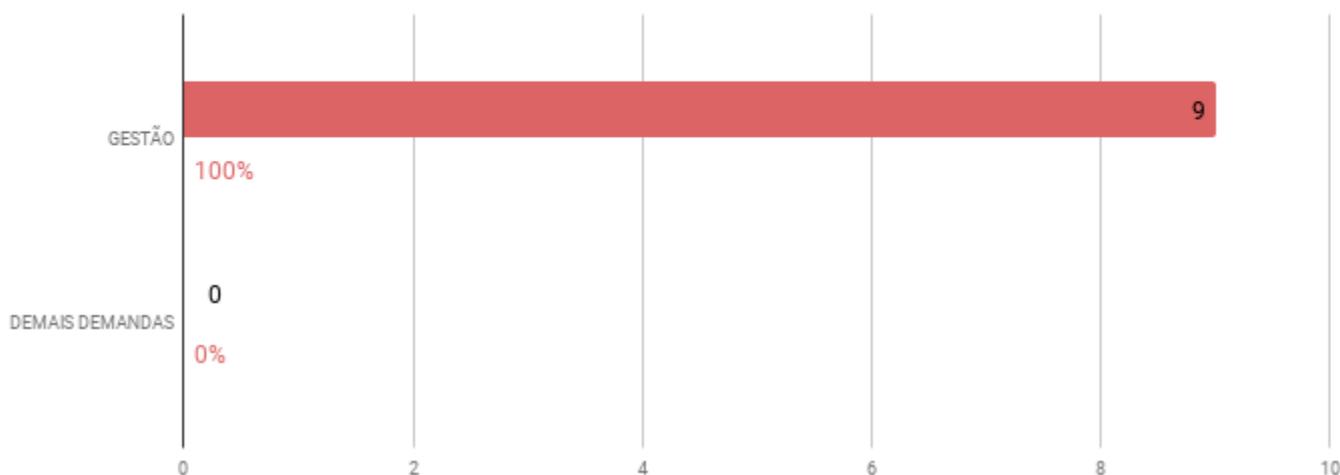
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **9 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 18% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto presente foi Gestão, representando 100%. A média mensal no trimestre foi de 3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Os elogios registrados demonstram gratidão pelo tratamento prestado por todas as equipes, da portaria aos profissionais assistenciais, ressaltando a qualidade no atendimento e até mesmo equiparando aos hospitais particulares.

A origem das manifestações elogiosas são, em sua maioria, advindas da maternidade e de pacientes no pós-parto, o que é condizente com o perfil da unidade.

Considerando que ressaltam o serviço de diversos setores e equipes, como limpeza, segurança, recepção, equipe de cozinha, administrativos, técnicos e auxiliares de enfermagem, enfermeiros e médicos, acreditamos que apesar da baixa amostragem, estes também representam aquelas pacientes que possuem uma experiência positiva e que não formalizam a manifestação.

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
AHM - HMDMD - DIRETORIA TÉCNICA	28	49	57%
Total	28	49	57%

A ouvidoria deste hospital estabeleceu como plano de ação no último trimestre a diminuição do prazo de resposta, que estava bastante elevado. Após pactuação com as coordenações envolvidas, verificamos diminuição nos prazos de resposta.

Enquanto no 1º trimestre observamos um prazo médio de resposta de 43 dias corridos, neste 2º trimestre verificamos a diminuição para um prazo médio de 20 dias corridos, representando expressiva redução de 53,4% no tempo de resposta.

Além disso, quase a totalidade das manifestações estiveram dentro do prazo do artigo 35 da portaria 166/2021, que dispõe que o prazo máximo de resposta ao usuário será contado a partir do registro da manifestação, devendo ser de 30 dias corridos.

Apesar de observamos que a sub-rede ultrapassou 20 dias corridos na devolução para esta ouvidoria em algumas ocasiões, devemos ressaltar que o prazo de 30 dias corridos foi devidamente respeitado em quase a totalidade das manifestações.

Conforme análise da PAQ (Planilha de Qualidade), de 51 manifestações analisadas no período, 43 foram respondidas em menos de 30 dias corridos, correspondendo à 84,3% de respostas dentro do prazo.

Com isso em vista, pontuamos que continuaremos a adotar o método de encaminhamento e acompanhamento das manifestações conforme foi pactuado com as coordenações no fim do trimestre anterior, uma vez que observamos resultados positivos na diminuição do tempo de resposta. Conclui-se que o plano de ação, até então, está sendo bem executado, pelo qual deixamos nosso agradecimento a todos os envolvidos.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Avaliamos todas as manifestações recebidas no período vigente a que corresponde este relatório.

Não foram evidenciados problemas, mas acreditamos que podemos diminuir o tempo de devolução da sub-rede, de forma que se adeque ao prazo de 20 dias corridos. Para tanto, iremos solicitar para a sub-rede maior celeridade na devolutiva.

11. Plano de ação

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

Planejamos continuar a executar as medidas pela diminuição no tempo de resposta de ouvidorias, de forma que a ouvidoria continue a ser um instrumento que transmita ao usuário confiança e transparência. Além disso, iremos produzir maior celeridade para a sub-rede, de forma que ocorra a devolução em até 20 dias corridos.

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
Diminuição do tempo de resposta das manifestações	Cumprimento dos prazos legais e demonstração de transparência aos munícipes	Pactuação junto das coordenações envolvidas	Desde o fim do 1º trimestre de 2024	Ouvidoria e coordenações	Em andame... ▾
Diminuição no tempo de devolutiva da sub-rede	Cumprimento dos prazos legais	Pactuação com as sub-redes	A partir do 4º trimestre de 2024	Ouvidoria e coordenações	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
10/06/2024	Reunião sobre relatórios trimestrais da rede de ouvidorias	Discussão acerca dos relatórios trimestrais	Vinicius Alves dos Santos

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Gostaríamos de ressaltar, em primeiro lugar, o êxito na diminuição no tempo de resposta ao munícipe, perante a expressiva redução de 53,4% no prazo para retorno, o que fomenta a transparência e transmite confiabilidade aos munícipes. Essa evidente evolução se dá graças à participação da diretoria e das coordenações, as quais deixamos nosso agradecimento pela contumaz colaboração.

Verificamos que o teor das reclamações apontam para a necessidade de melhoria, mais uma vez, na comunicação entre as equipes e as pacientes, bem como a necessidade de observância dos princípios de humanização preconizados por este hospital. A comunicação representa um instrumento primário e cotidiano que se mostra como a tênue linha entre a satisfação e a completa insatisfação por parte dos munícipes. Observamos, como nos trimestres anteriores, que medidas internas podem ser tomadas para que haja a melhoria nos processos comunicativos. Desde reuniões com as coordenações, correções de processos específicos que demonstram frequência em queixas e atividades de educação permanente.

Percebemos, ainda, a proeminência de reclamações concentradas em determinados setores da unidade, o que sinaliza para a gestão quais os setores e quais as coordenações que precisam ser acionadas, analisando as dificuldades apontadas e buscando soluções que estejam ao alcance da administração, visando diminuir o número de queixas nessas áreas.

Precisamos ressaltar, contudo, que os relatos de demora no atendimento provenientes do pronto atendimento ginecológico ocorrem com frequência em uma longa escala de tempo. Esse é um problema que decorre do quantitativo de médicos disponíveis para atendimento. Três durante o dia e dois durante a noite, sendo que estes profissionais realizam os atendimentos de porta e também entram em cirurgias de emergência, como ocorre com as cesáreas.

Esta ouvidoria já consolidou dados de reclamações de demora no atendimento ginecológico, em uma ocasião onde foi elaborado um relatório demonstrando a necessidade do aumento de quantitativo de médicos na porta pela coordenação de ginecologia, visando diminuir o tempo de espera por atendimento.

Ademais, ressaltamos que os elogios registrados demonstram a satisfação dos munícipes no atendimento prestado por todas as equipes, demonstrando teor muito parecido com dos outros

trimestres. As solicitações continuam diminutas e quando estão ao alcance da unidade, são prontamente atendidas.

Gostaríamos de agradecer e enfatizar mais uma vez a colaboração de todas as coordenações e a participação ativa da diretoria na resolução das demandas apresentadas, onde sempre que necessário auxiliaram esta ouvidoria no atendimento aos cidadãos.

VINICIUS ALVES DOS SANTOS

OUVIDOR

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Analisamos o relatório e temos a considerar, em primeiro lugar, o resultado positivo da diminuição dos prazos de resposta. Acreditamos, assim como ressaltado pelo ouvidor, que além do cumprimento dos prazos legais, transmitimos transparência e confiabilidade aos usuários do nosso hospital quando diminuimos os tempos de resposta.

A diretoria do Hospital Mário Degni preconiza pela humanização e pela comunicação eficiente. Nas diversas reuniões que realizamos com as coordenações setoriais, sempre enfatizamos a necessidade do estabelecimento de comunicação assertiva e esclarecedora. Acreditamos que esse é um processo de longo prazo e vamos continuar trabalhando nesse sentido, para que todos estejam bem informados sobre os processos da unidade e para que os atendimentos realizados sejam transparentes.

Conforme mencionado na análise das reclamações, a demora no atendimento ginecológico decorre da demanda diária e do quantitativo de profissionais alocados no pronto atendimento, que se dividem entre atendimento de porta e cirurgias de urgência, o que pode ocasionar atrasos. Ressaltamos que os casos de urgência sempre são atendidos imediatamente, de forma que nenhum paciente fique desamparado diante de uma situação de emergência.

Quanto aos outros apontamentos, consideramos muito válida a apresentação dos dados demonstrando os setores e coordenações mais demandadas pela ouvidoria, fornecendo informações importantes para a tomada de decisões gerenciais.

Iremos continuar a atender todas as solicitações que estiverem ao alcance da unidade. Continuaremos a estimular as coordenações para

que tenham participação ativa no acolhimento aos usuários demandantes perante queixas pontuais e reforçamos em nossas reuniões a necessidade de melhorias naquilo que neste relatório foi pontuado.

Reforçamos nosso compromisso em oferecer o melhor para a população e nos comprometemos a empregar todos os nossos esforços em fazer com que o atendimento público seja digno, com qualidade e humanização.

GREICE APARECIDA CHETTA DE KLERK

DIRETORA TÉCNICA

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 (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 CIDADIA 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>

