

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO  
Endereço: RUA CASSIANO DOS SANTOS, 499 - JARDIM CLIPER - CEP  
04827-110 - 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 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 29p.

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 de Brito Pereira

**Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro**

Deyse Cristina Santos do Ouro

Jacqueline Yuri Mitsuyuki

**Ouvidoria**

Denise dos Santos Lima

## **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>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>20</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>20</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>22</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>25</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>26</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>29</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro (STS Capela do Socorro), está localizada na região sul da cidade de São Paulo, sendo uma das cinco STSs da Coordenadoria Regional de Saúde Sul. Possui área total de 13.420 km<sup>2</sup>, composta por seus três Distritos Administrativos (DA): Grajaú, Cidade Dutra e Socorro. Sua população estimada é de 638.096 (fonte tabnet/Fundação SEADE), densidade demográfica de 4.433 habitantes por km<sup>2</sup>. O território possui cobertura de 62% de Estratégia Saúde da Família (ESF), sendo que 65% de sua população é SUS dependente. Sua área total é composta por 27 Unidades Básicas de Saúde (UBS), 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA), 02 Unidades de Atendimento Médico Ambulatorial 12h (AMA), 01 AMA 24h, 02 Centros de Atendimento Psicossocial (CAPS) Álcool e Drogas (AD) III, 02 CAPS Adulto III, 01 CAPS Infante Juvenil (IJ) III E 01 CAPS Infante Juvenil II, 02 Centros Especializados em Reabilitação (CER), 01 Ambulatório de Especialidades (AE), 01 Centro Especializado de Odontologia (CEO), 01 Serviço de Atendimento Especializado (SAE) DST/AIDS, 01 Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS), 01 Unidade de Referência em Saúde do Idoso (URSI), 03 Programas de Acompanhamento de Idosos (PAI), 02 Equipes de Apoio à Pessoa com Deficiência (APD), 06 Serviços de Residência Terapêutica (SRT), 03 Unidades de Acolhida Adulto (UAA), 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO), 01 Hospital Municipal, 01 Unidade Odontológica Móvel (UOM) e 01 Equipe de Consultório na Rua (CNR). A OSS Irmãs Hospitaleiras são responsáveis por 01 CAPS AD III e as 03 UAAs do território, já a OSS Bompar é responsável pelas equipes de consultório na rua e unidade odontológica móvel e a OSS Associação Saúde da Família é responsável pelos demais equipamentos de saúde da rede, com exceção do SAE, CECCO e UVIS, que são da administração direta. Sendo estes serviços sob gestão da Secretaria Municipal de Saúde - SMS.

A STS Capela do Socorro possui território diverso, que vai de áreas rurais, passando por áreas comerciais, urbanas, industriais e de proteção ambiental, como os mananciais da Represa Billings e a Represa Guarapiranga.

Em nossa região contamos com os meios de transporte: 02 terminais de ônibus (Grajaú e Varginha), transporte ferroviário com a linha

Esmeralda da CPTM, hidroviário com a balsa do Bororé e o Aquático, que liga a região do Cantinho do Céu (DA Grajaú) à região do Mar Paulista (DA Pedreira).

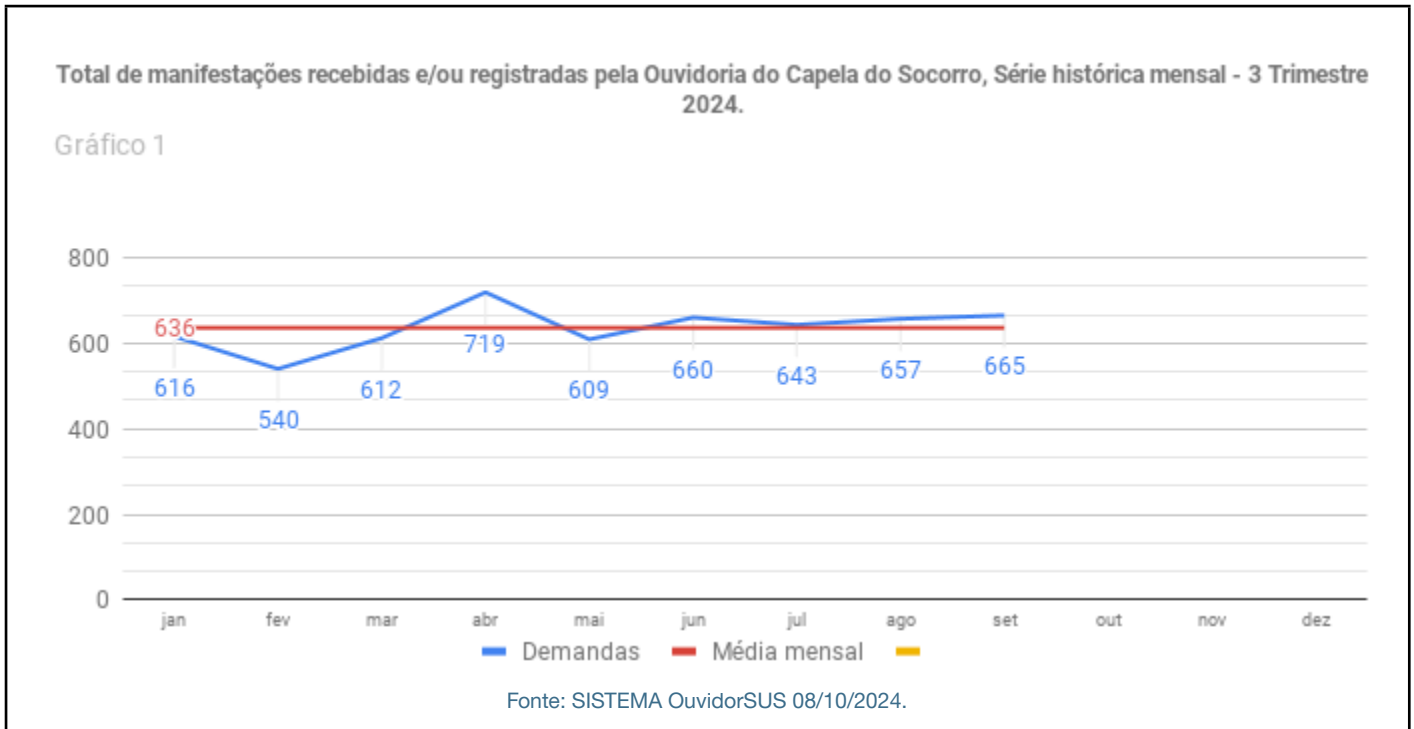
## **2. Panorama Geral do período**

As manifestações registradas são essenciais para entender as necessidades e preocupações dos munícipes, e podemos correlacioná-las aos planejamentos para o território. É essencial agir com empatia, transparência e eficiência, identificando as oportunidades de melhoria, visando a excelência no cuidado na satisfação dos usuários, demonstrando que as vozes são ouvidas e valorizadas.

A SMS tem realizado um grande investimento de recursos para ampliação dos equipamentos de saúde da região, continuam em andamento as obras para a implantação de 10 novas UBSs, 01 UPA e as novas instalações para a UBS Cantinho do Céu. Inaugurada a UBS Jardim Reimberg e finalização das obras da UBS Jardim São Bernardo.

Implantamos os Minilabs na UPA Dona Maria Antonieta e na AMA 24hs J Icaraí Quintana, reduzindo o tempo de espera para os exames laboratoriais,

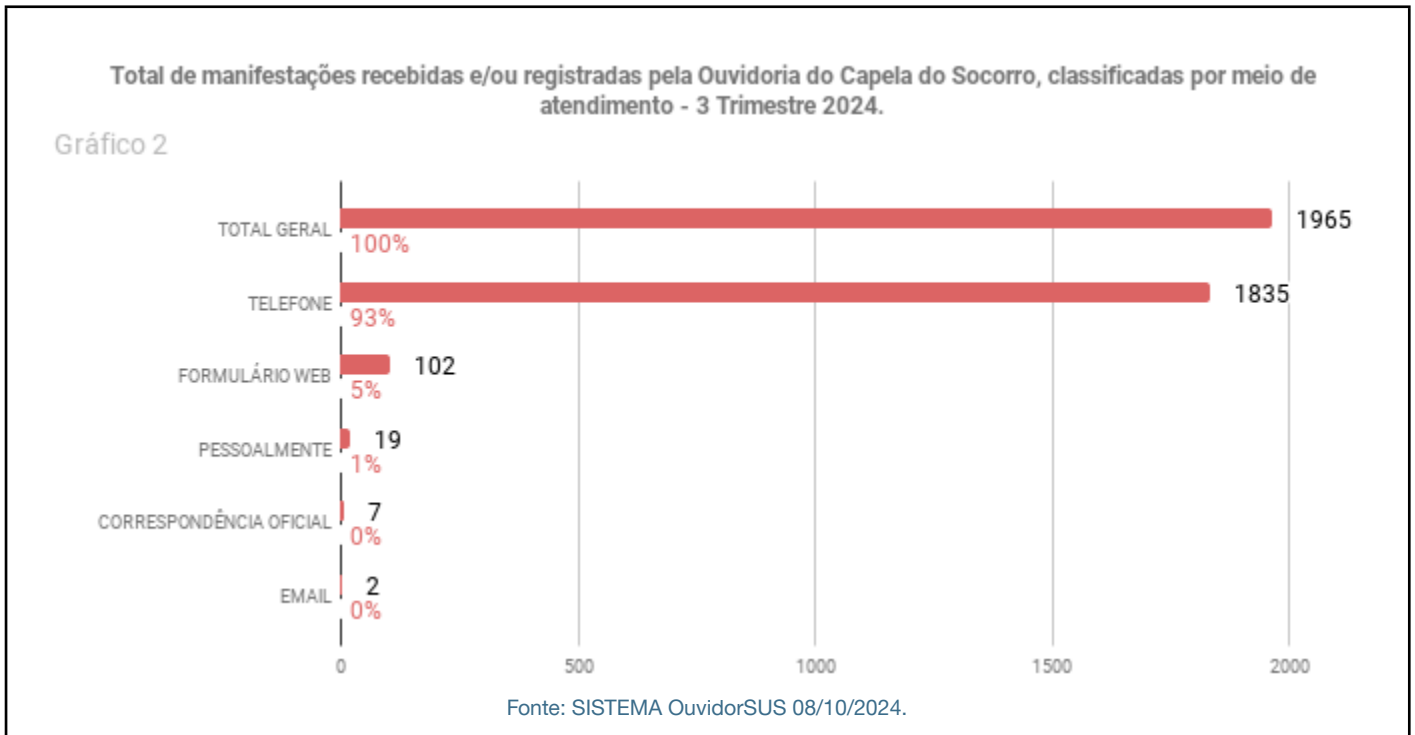
### 3. Número de manifestações – Série histórica



Houve diminuição no volume de manifestações neste trimestre em comparação ao anterior. Entendemos que essa diminuição ocorreu em resposta às medidas adotadas, como instalações das 04 tendas em AMAS e UPA para acomodar melhor os usuários, o serviço de Hemodengue que reduziu o tempo de espera para resultado de exames e a ampliação do horário das AMAs, que passaram a funcionar das 07h às 22h.



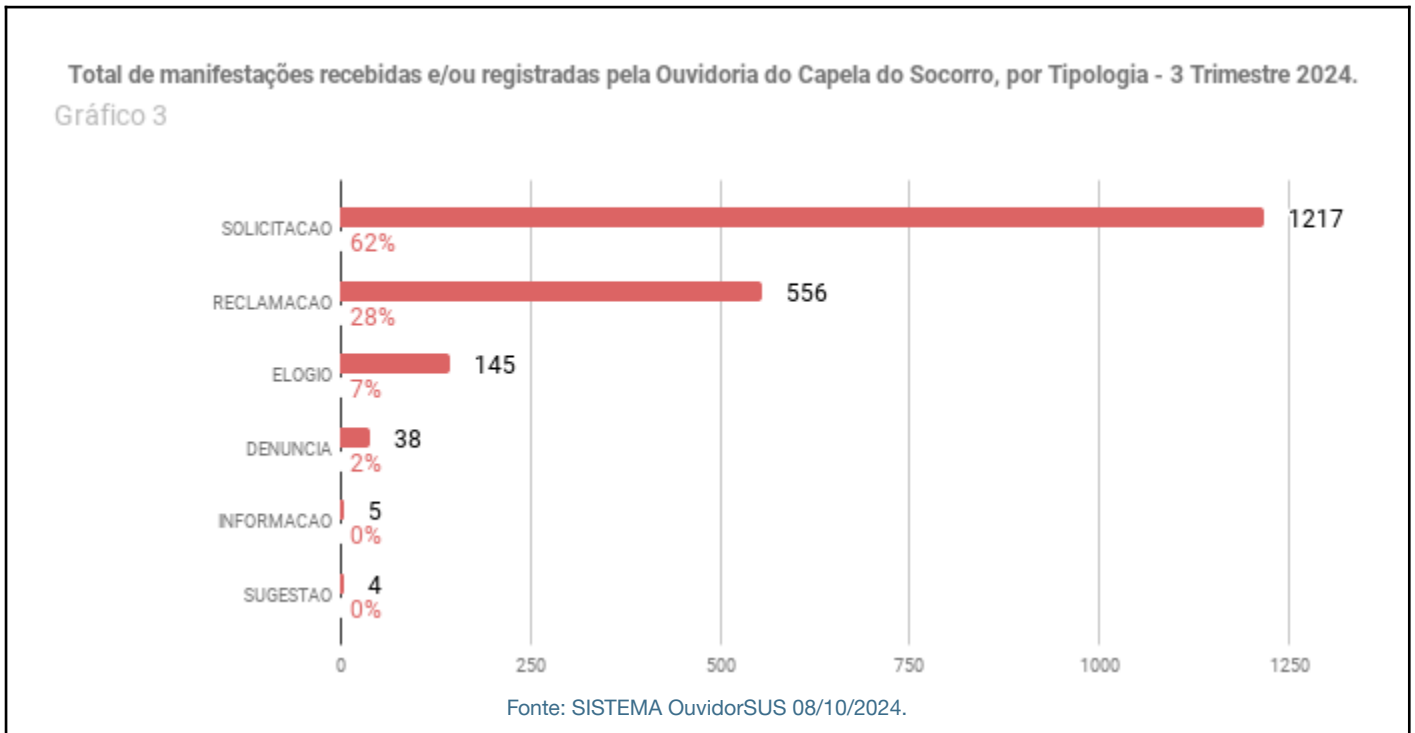
## 4. Meios de atendimento



Nota-se que a maioria das manifestações continuam sendo registradas por telefone, porém houve uma diminuição em relação ao trimestre passado, enquanto que nas manifestações em formulário web houve aumento. Diante desse quadro, verificamos que os munícipes estão utilizando mais o Formulário Web e o telefone para suas manifestações, provavelmente pela facilidade de acesso.

Porém, é importante que os outros meios de contato para garantir a todos que desejem se manifestar sejam ouvidos e suas manifestações tratadas adequadamente. Assim, a Supervisão Técnica de Saúde segue comprometida na divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria do SUS, assim como tem orientado as unidades de saúde a fazerem o mesmo, colocando cartazes e folder em locais visíveis e de fácil acesso aos usuários, além de informações passadas em reuniões de Conselho Gestor das unidades.

## 5. Classificação das manifestações



No período tivemos 1217 solicitações (62%) que representam a maioria do total de manifestações. Seguidas por 556 reclamações (28%) e 145 elogios (7%).

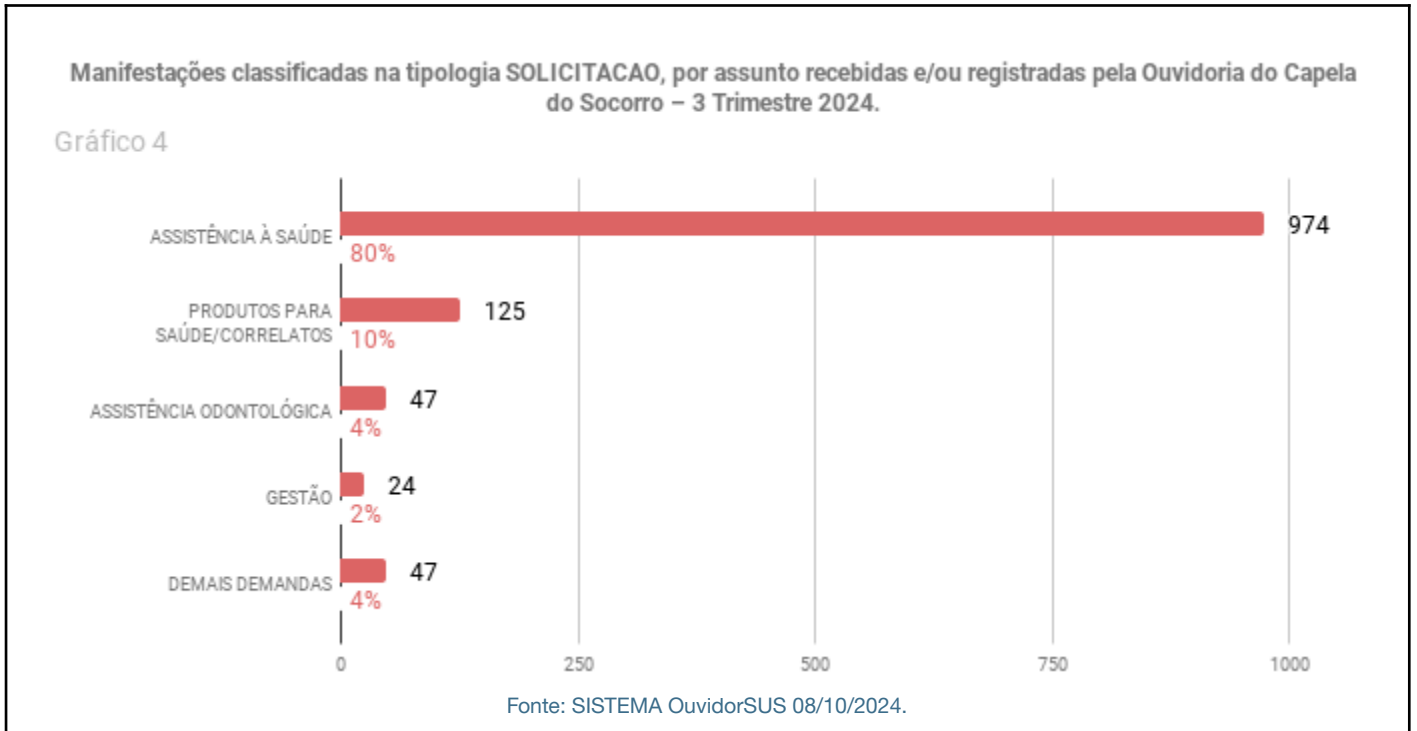
Em comparação ao trimestre anterior, recebemos mais solicitações e elogios e menos reclamações.

Em nossa região a população é predominantemente dependente do SUS. A oferta de serviços está sendo ampliada para atender esta demanda. Essas informações são importantes para análise e identificação das questões que afetam os usuários e suas necessidades. A partir dessa identificação podemos aprimorar e implementar ações para melhoria.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 1217 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 62 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (80%), seguida de produtos para a saúde e correlatos (10%).

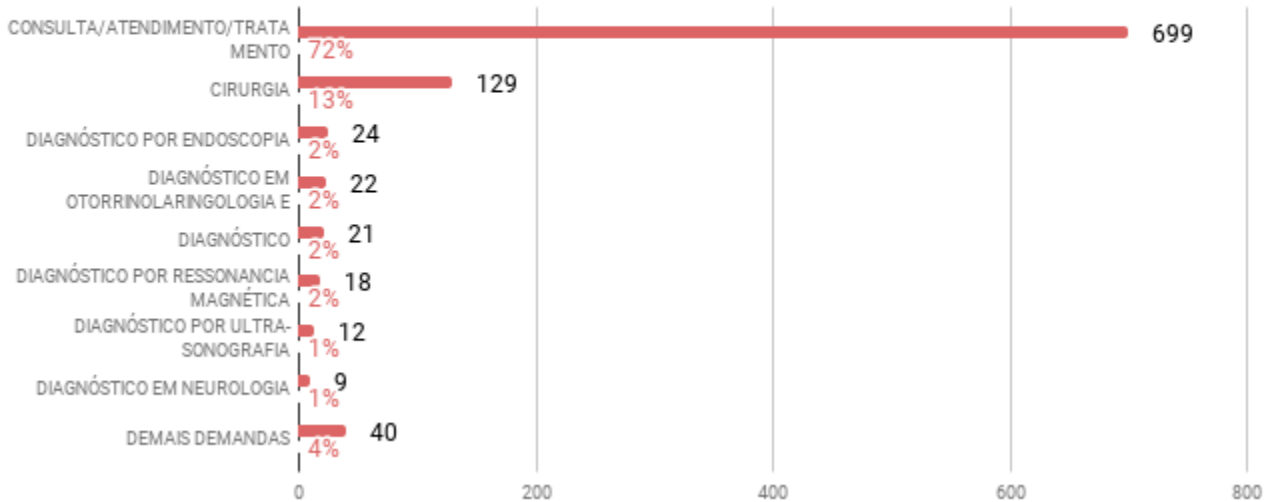


O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Entre os subassuntos mais citados, 72% são relativos a Consulta/atendimento/tratamento e 13% à cirurgia.

O processo saúde-doença influenciado pela dinâmica da população do território, que tem crescido progressivamente, nos mostra o porquê das solicitações de consulta, atendimento e tratamento representarem 72%, seguida das solicitações de cirurgia. Considerando essas informações, entendemos a importância de direcionar os recursos e esforços para atender às necessidades dos usuários.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

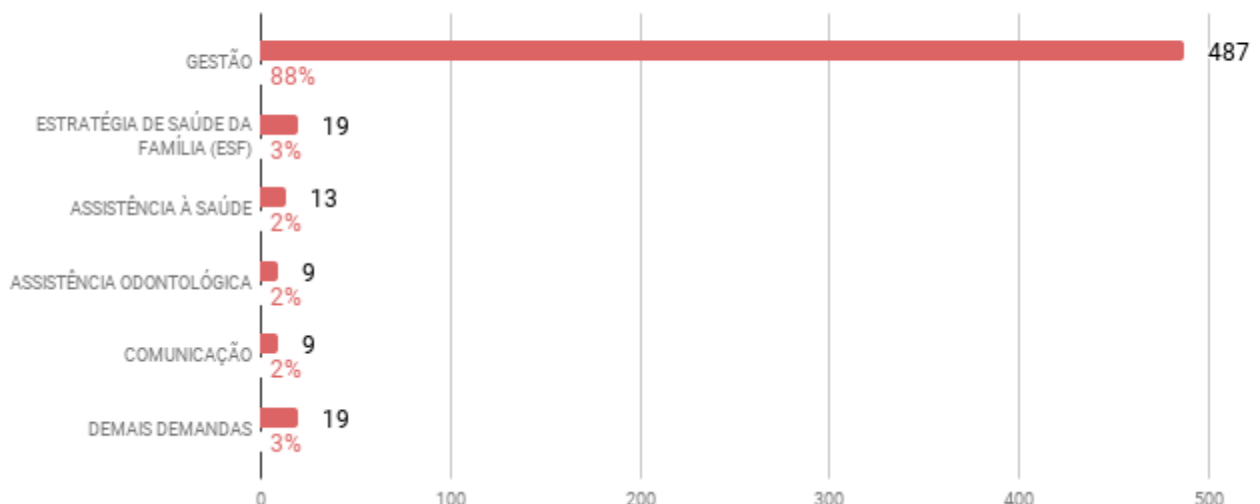
## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 556 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (88%).

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

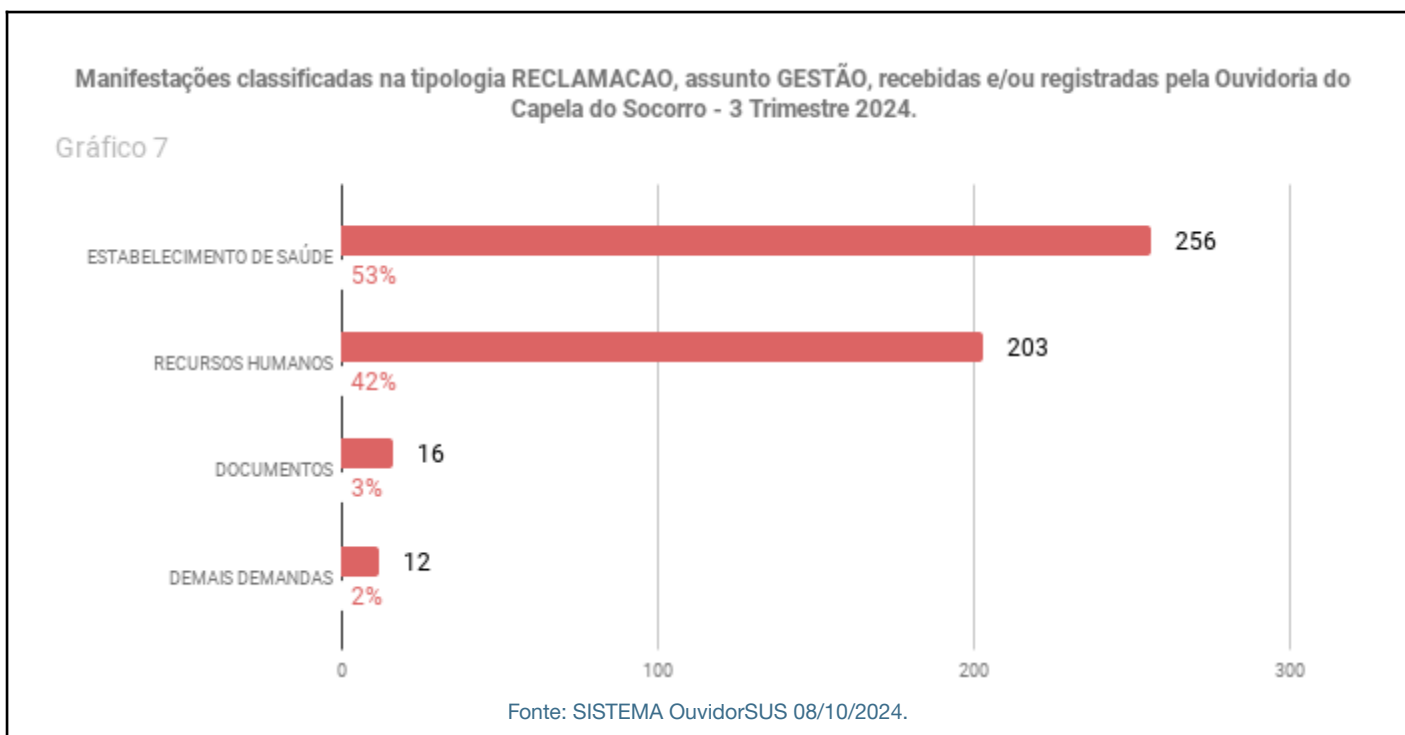
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Entre os sub assuntos mais citados, 53% são relativos a estabelecimento de saúde e 42% a recursos humanos .

Em análise das manifestações classificadas como “Reclamação” no sub assunto “Estabelecimentos de Saúde”, o maior apontamento foi dificuldade de acesso em relação à demora no atendimento.

Referente às demandas de Recursos Humanos, identificamos maior insatisfação do usuário com os profissionais médicos.

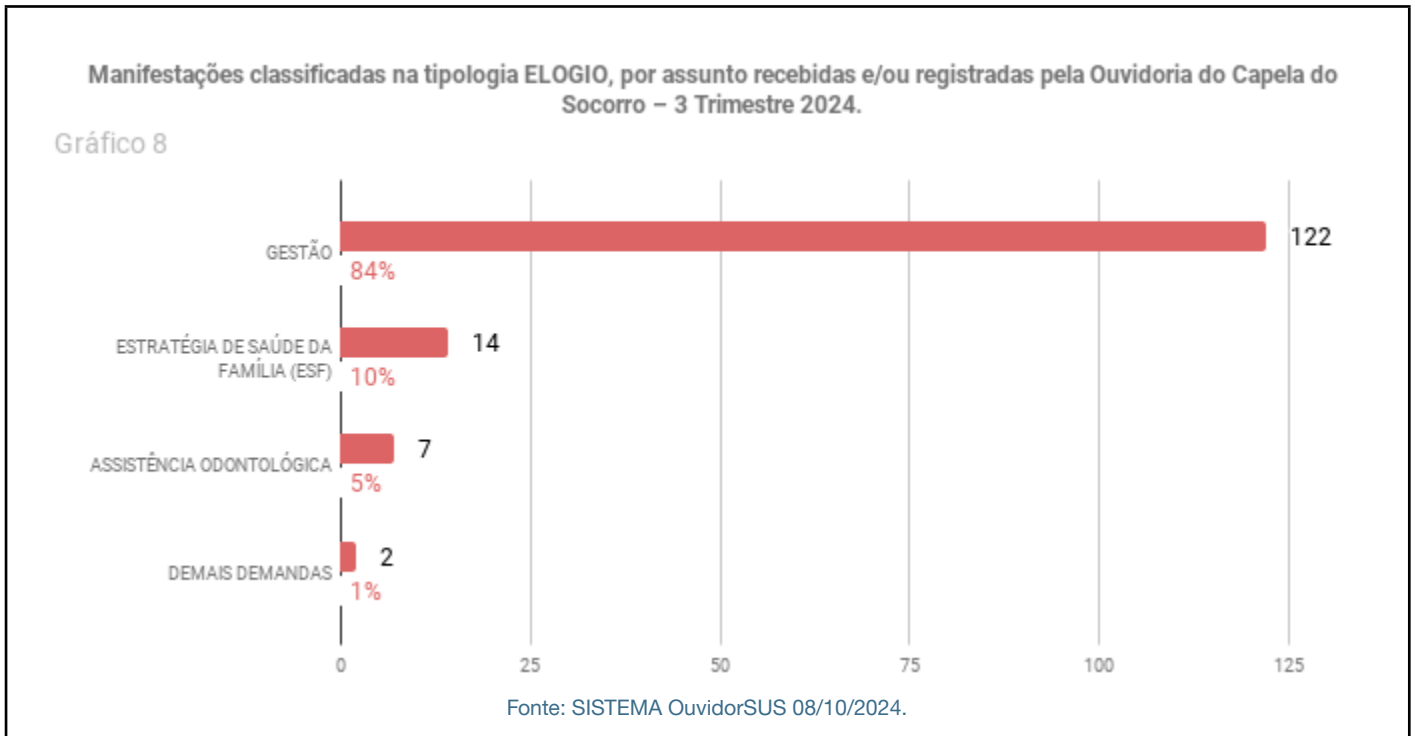
Para melhorar o acesso dos usuários às consultas e exames, as unidades de saúde implantaram o “Acesso Oportuno” para consultas, avaliações e acolhimento diários dos pacientes que não têm agendamento no dia. Os colaboradores das unidades também orientam os pacientes a utilizarem o aplicativo Agenda Fácil para agendamento de consultas.

Quanto às reclamações referentes à falta de empatia e/ou mau atendimento, os gestores têm reforçado a necessidade de atendimento cordial e humanizado junto aos colaboradores, realizando reuniões onde também orientam sobre a rotina de trabalho e alinham as informações.



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

Foram registrados 145 **elogios nesse terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de manifestações foi Gestão, que representa 84%. A média mensal no trimestre foi de 48 elogios.



Durante o período, foram registrados 145 elogios, representando um crescimento em relação aos trimestres anteriores, nos quais foram contabilizados 66 no primeiro e 104 no segundo. Esses dados indicam que os esforços e as mudanças implementadas estão refletindo em uma avaliação positiva por parte dos usuários.

## 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 JARDIM ICARAI QUINTANA	30	30	100%
AMA UBS JARDIM CASTRO ALVES DRA MARIA CRISTINA F	135	139	97%
AMA UBS JARDIM MIRNA	45	45	100%
AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED	24	24	100%
CAPS AD III GRAJAU	3	3	100%
CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO	2	2	100%
CAPS ADULTO III GRAJAU	4	4	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CAPELA DO SOCORRO	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA	6	6	100%
CER III INTERLAGOS	11	11	100%
CER IV MILTON ALDRED	4	4	100%
COMPLEXO DE SAÚDE DR WLADIMIR ARRUDA	47	63	75%
HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO	374	397	94%
SAD/ UAD CAPELA DO SOCORRO	1	1	100%
SAE DST/AIDS CIDADE DUTRA	2	10	20%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAPELA DO SOCORRO	11	11	100%
UBS ALCINA PIMENTEL PIZA	12	12	100%
UBS ANCHIETA	75	78	96%
UBS AUTODROMO - DR FAUZER SIMAO ABRAO (VILA DA PAZ)	46	46	100%
UBS CANTINHO DO CÉU	25	25	100%
UBS CHACARA DO SOL	9	9	100%
UBS CHACARA SANTO AMARO	15	15	100%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CHÁCARA DO CONDE	85	85	100%
UBS DR. SÉRGIO CHADDAD	42	42	100%
UBS GAIVOTAS	41	41	100%
UBS JARDIM CLIPER - ROCILDA SOARES ALVES DA SILVA	55	75	73%
UBS JARDIM ELIANE	93	95	98%
UBS JARDIM ICARAÍ QUINTANA	141	141	100%
UBS JARDIM LUCELIA	46	53	87%
UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	44	44	100%
UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	71	71	100%
UBS JARDIM REPÚBLICA	39	42	93%
UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	56	56	100%
UBS JORDANÓPOLIS	25	25	100%
UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	59	79	75%
UBS SHANGRILA/ELLUS	17	17	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VARGINHA	84	84	100%
UBS VELEIROS	41	43	95%
UBS VILA NATAL	64	64	100%
UPA DONA MARIA ANTONIETA FERREIRA DE BARROS	66	66	100%
UVIS CAPELA DO SOCORRO	3	3	100%
Total	1954	2062	95%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 2062
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 1954
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: 4

As unidades que não atingiram 80% de demandas respondidas até 20 dias foram:

- **Complexo de Saúde Dr. Wladimir** Arruda - Serviço de responsabilidade da Universidade Santo Amaro UNISA. Unidade conveniada da Secretaria Municipal de Saúde.
- **SAE DST/AIDS Cidade Dutra** - Embora o número de manifestações seja pequeno (10), a dificuldade de contato com o reclamante dificultou o cumprimento do prazo. Gerência implementando mudanças no processo para garantir as respostas em tempo hábil.
- **UBS Jardim Cliper** - A atual gerente da unidade identificou falhas no processo de respostas às demandas e implementou correções no processo para garantir respostas em tempo hábil.
- **UBS Parque Residencial Cocaia Independente** - A atual gerente da unidade (assumiu a gerência em 25/09/24) identificou problema no fluxo, implantou plano de ação: acesso diário ao sistema, direcionamento das demandas de acordo com as solicitações, fechamento semanal.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: O prazo de resposta às demandas encaminhadas continua sendo pauta das reuniões periódicas com os Gerentes e as Organizações Sociais.

Acompanhamento das demandas via e-mail e telefone semanalmente.

- Principais resultados obtidos: dos 42 serviços de saúde que receberam demandas, apenas 4 não cumpriram o prazo, demonstrando melhora em comparação ao trimestre anterior (5 unidades). A STS Capela do Socorro entende que ainda não é o ideal e estamos trabalhando para que todas atinjam 100%, por meio de reuniões, orientações, acompanhamento das demandas e recomendações aos gestores/ouvidores quanto ao prazo de devolução e da qualidade das respostas.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: verificar diariamente o sistema OuvidorSus e tratar as demandas com a maior brevidade possível, não postergando para próximo à data limite.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 2062
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1954
- Principais problemas identificados: dificuldade de contato com o manifestante e falta de monitoramento do prazo para responder a demanda em tempo hábil.
- Sugestões para melhoria: Manter a pauta "ouvidoria" nas reuniões com os gestores, apresentar os indicadores mensais e levantar os principais entraves para o cumprimento do prazo. Qualificar as respostas e sensibilizar os gestores para que utilizem as ouvidorias como ferramenta de gestão a fim de nortear as ações a serem aprimoradas.

## **11. Plano de ação**

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

As ações realizadas para melhorar os prazos das demandas:  
O prazo de resposta às demandas encaminhadas continua sendo pauta das reuniões periódicas com os Gerentes e as Organizações Sociais.  
Cobrança das demandas via e-mail e telefone semanalmente.

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
melhorar o tempo de resposta	para que o usuário receba a devolutiva em tempo oportuno	uso de planilhas de controle e relatórios do Ouvidor SUS	semanalmente	gerentes/ouvidores	Em andame... ▾
cumprimento dos quesitos obrigatórios nas respostas	evita devolução de demandas para complemento/esclarecimentos/correções	orientações para respostas claras, objetivas contemplando a demanda inicial	semanalmente	gerentes/ouvidores	Em andame... ▾
e-mails e telefonemas sinalizando que há demandas no ponto da unidade	para finalização dentro do prazo	e-mail de alerta e telefonema	semanalmente	gerentes/ouvidores/ouvidoria ASF	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
05/08/2024	Mutirão Ouvidoria	Foco na análise das demandas e orientação aos Gerentes	Denise dos Santos Lima
19/09/2024	REUNIÃO SIGRC	Orientações e informações sobre o uso do sistema	Denise dos Santos Lima

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

Analisando as informações que recebemos por meio das demandas de ouvidoria, conseguimos identificar onde são necessárias mudanças e ajustes para oferecer serviços de qualidade, atendendo às expectativas dos usuários.

De acordo com os dados analisados neste trimestre, o número de reclamações tem diminuído em comparação aos dois trimestres anteriores. No mesmo período notamos aumento no número de elogios. Diante dessas informações, entendemos que o conjunto de medidas adotadas têm trazido resultados positivos. Ainda não é o ideal, pois continuamos recebendo manifestações de usuários que necessitam de consultas, exames, cirurgias.

Com relação às reclamações no sub assunto recursos humanos, a maioria é sobre atendimento, acolhimento, conduta profissional. Os gestores das unidades têm realizado reuniões com as equipes para transmitir orientações quanto ao atendimento mais humanizado, informações corretas, acolhimento dos pacientes com atenção às suas solicitações.

Denise dos Santos Lima

Ouvidora - STS Capela do Socorro

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

No período avaliado, observamos uma redução no volume de reclamações e um ligeiro aumento no número de elogios, o que demonstra sinais positivos de melhoria no atendimento ao público e no reconhecimento dos esforços dos colaboradores. No entanto, identificamos que algumas Unidades ainda apresentam dificuldades em responder prontamente às demandas encaminhadas, o que interfere na eficiência do nosso atendimento e no desempenho do indicador.

É importante ressaltar que a ouvidoria desempenha um papel estratégico como ferramenta de gestão, permitindo identificar áreas de melhoria e consolidar um ambiente de diálogo entre o município e

a gestão do serviço. A análise das manifestações dos nossos usuários é essencial para embasar ações futuras e orientar intervenções necessárias, promovendo o aprimoramento contínuo dos nossos serviços. A colaboração de todas as Unidades para garantir o atendimento aos prazos estipulados é, portanto, fundamental para o sucesso desta missão.

**Deyse Cristina Santos do Ouro**

Supervisora de Saúde

STS Capela do Socorro



## 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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/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>

