

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE ITAQUERA



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE ITAQUERA  
Endereço: Rua Américo Salvador Novelli, 154 - 1º andar

**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 Leste**

Nilza Maria Piassi Bertelli

**Ouvidor**

Rodrigo Costa Santos

**Supervisão Técnica de Saúde de Itaquera**

**Equipe de Ouvidoria**

Angélica Vieira Jandrey  
Darlene Voltani Fernandes  
Carla Castanho Roque Oliveira

## **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 Itaquera faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Leste e está situada na zona leste do município de São Paulo. A região possui uma população de 562.259 mil habitantes (Fundação SEADE 2023) dividido em quatro Distritos Administrativos (D.A.): Cidade Líder, Parque do Carmo, Itaquera e José Bonifácio.

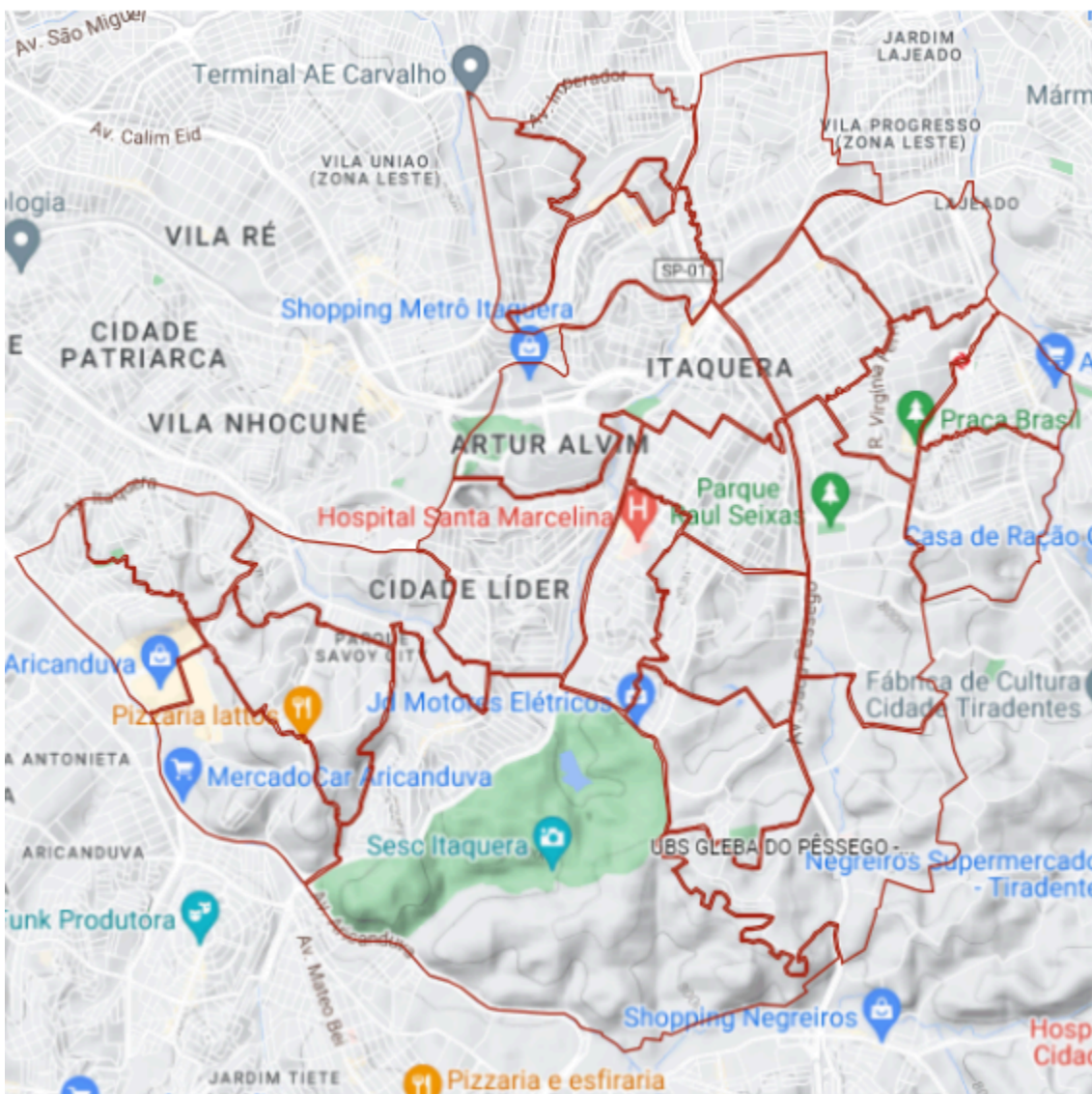
A concentração populacional é de 10.360 hab./km<sup>2</sup>, com um Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M) 2010 de 0,758. A população exclusivamente usuária SUS no território é de aproximadamente 60%. Os quatro distritos possuem características diferentes:

- O D.A. Itaquera é caracterizado como a principal centralidade da STS Itaquera, por abarcar o centro antigo e o Polo Institucional, que apresentam a maior concentração de serviços e atividades comerciais na região.
- O D.A. Cidade Líder, além de apresentar loteamentos populares consolidados e algumas áreas livres, apresenta também loteamentos clandestinos e aglomerados subnormais, principalmente nas áreas próximas aos córregos, constituindo áreas de risco geológico e de inundações.
- O D.A. Parque do Carmo é marcado por formação urbana heterogênea. De um lado, apresenta elevados valores de cobertura vegetal e conservação da biodiversidade, por contar com a Área de Proteção Ambiental (APA) Parque do Carmo e Fazenda do Carmo, mas de outro lado, sofre pressão de ocupações urbanas altamente precárias.
- No D.A. José Bonifácio, ao Norte, notamos conjuntos habitacionais não regularizados e regularizados (COHAB), com elevados índices demográficos. Ao Sul, notamos grandes áreas desocupadas com resquícios da antiga zona rural, onde ainda persistem pequenos sítios e chácaras. Intercalados a estes usos aparecem invasões e parcelamentos clandestinos extremamente precários e sem infraestrutura urbana.

O território hoje possui uma rede assistencial de saúde robusta onde a maioria dos serviços são administrados pela OSS Santa Marcelina. Atualmente há na STS Itaquera 03 AMA/UBS Integradas, 01 AMA 24h, 01 AMA Especialidades, 01 Ambulatório de Especialidades, 21 UBS (sendo 11 EAB e 10 ESF), 04 CAPS (sendo 02 IJ modalidade CAPS II, 01 CAPS II Adulto e 01 CAPS III Álcool e Drogas), 01 CEO, 01 CER II com 02 equipes APD, 01 SAE IST AIDS, 03 Equipes EMAD, 01 Equipe EMAP, 02 Equipes PAI, 02 SRT, 01 URSI, 01 CECCO, 01

UPA III 24h, 01 CRST, 01 CEM, 01 UVIS, 01 Ambulatório Oftalmológico IPEPO.

Mapa área de abrangência STS Itaquera



## 2. Panorama Geral do período

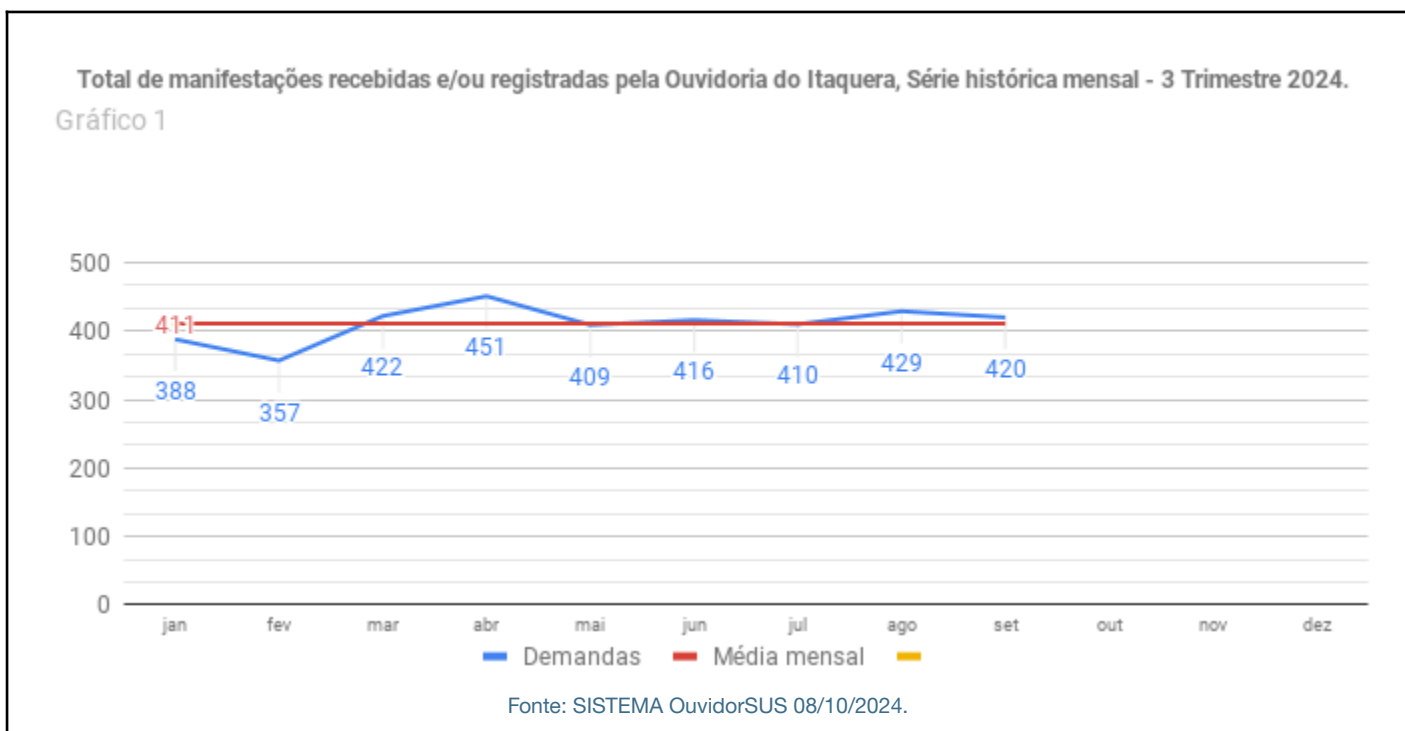
Neste trimestre não sofremos interferência de epidemia como nos trimestres anteriores. As demandas concentraram-se, de forma geral, em solicitações de exames e consultas, as quais muitas vezes dependem da Regulação Local ou Central. As unidades seguiram o protocolo de requalificação, agendando consultas para acompanhamento das necessidades de saúde do cidadão.

Solicitações sobre insumos ainda permanecem, porém em menor quantidade. Em alguns casos verificamos deficiência no processo de trabalho, o que foi orientado e corrigido em tempo.

Uma parte menor de demandas relata problemas de qualidade no atendimento, mas apesar de não serem relevantes em quantidade, são demandas importantes para o acolhimento e orientações nos serviços visando a melhoria da qualidade e resolutividade no SUS.

Os elogios contribuem também para a qualidade do atendimento ao cidadão, com reforço positivo à equipe de trabalho, buscando sempre a excelência no atendimento ao cidadão.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

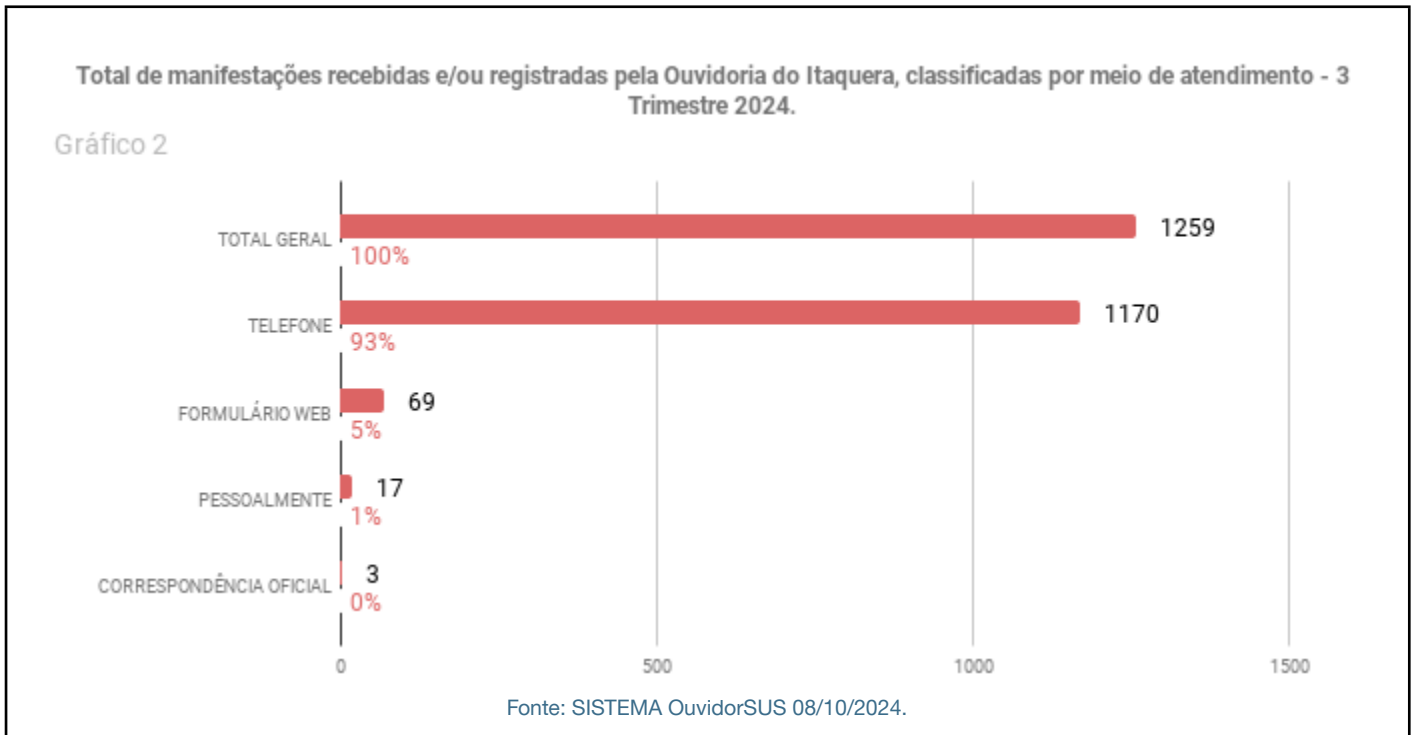


Após o surto de dengue, verificamos uma estabilidade nas demandas de ouvidoria entre os meses de maio a julho, com um pequeno incremento no mês de agosto, declinando no mês de setembro.

Não tivemos nenhum episódio que justificasse esse incremento em agosto. Uma hipótese é o retorno das férias escolares, causando provavelmente uma maior procura pelos serviços de saúde.



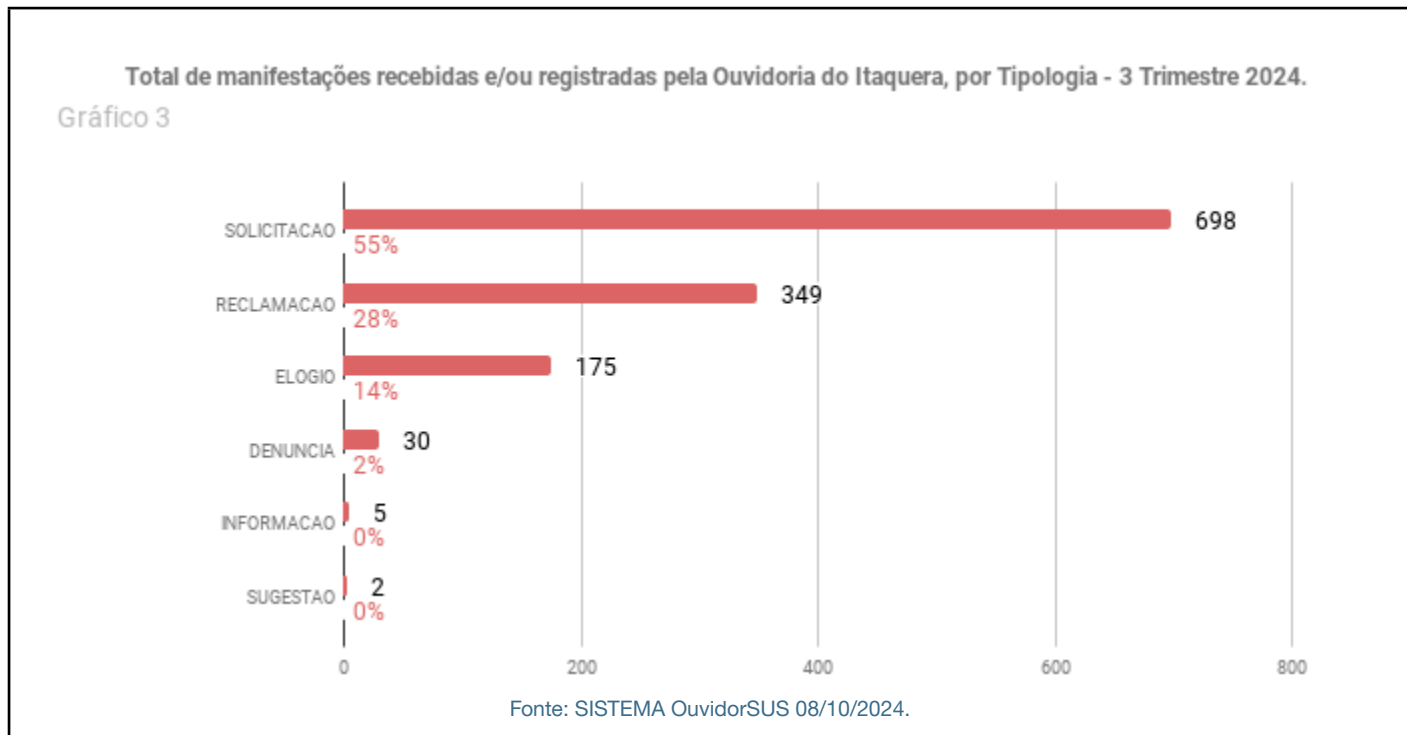
## 4. Meios de atendimento



As demandas continuam na sua maioria sendo realizadas por telefone, meio que se caracteriza pela facilidade de acesso pela maior parte dos usuários SUS.

Conforme o Perfil Demográfico do Território, a maioria da população apresenta dificuldade no uso de outras tecnologias, sendo alguns fatores determinantes: idade ou falta de acesso aos recursos necessários.

## 5. Classificação das manifestações



Observamos que a maioria das demandas caracterizam-se como solicitações. Houve uma diminuição nas reclamações em relação ao trimestre anterior, provavelmente refletindo o trimestre sem tantos reflexos da dengue ou outras doenças que caracterizam uma epidemia e que comprimem e estressam o Sistema de Saúde como um todo.

As reclamações ainda são em um número considerável e refletem a insatisfação dos usuários principalmente com a demora no atendimento, falta de resolutividade nas suas necessidades, postura de alguns profissionais, entre outras demandas.

Na maior parte das vezes o acolhimento do gerente ou outro profissional da equipe de trabalho que o representasse, resolveria a insatisfação. Nas respostas percebemos a necessidade de orientações sobre as possibilidades do serviço e os fluxos de encaminhamentos pelo Sistema SUS.

Os elogios refletem geralmente a gratidão ao bom atendimento por profissionais ou equipes de trabalho.

A maioria das denúncias estão relacionadas com a Vigilância Sanitária, que desencadeiam processos aos estabelecimentos denunciados por questões de saúde.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 698 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 55 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

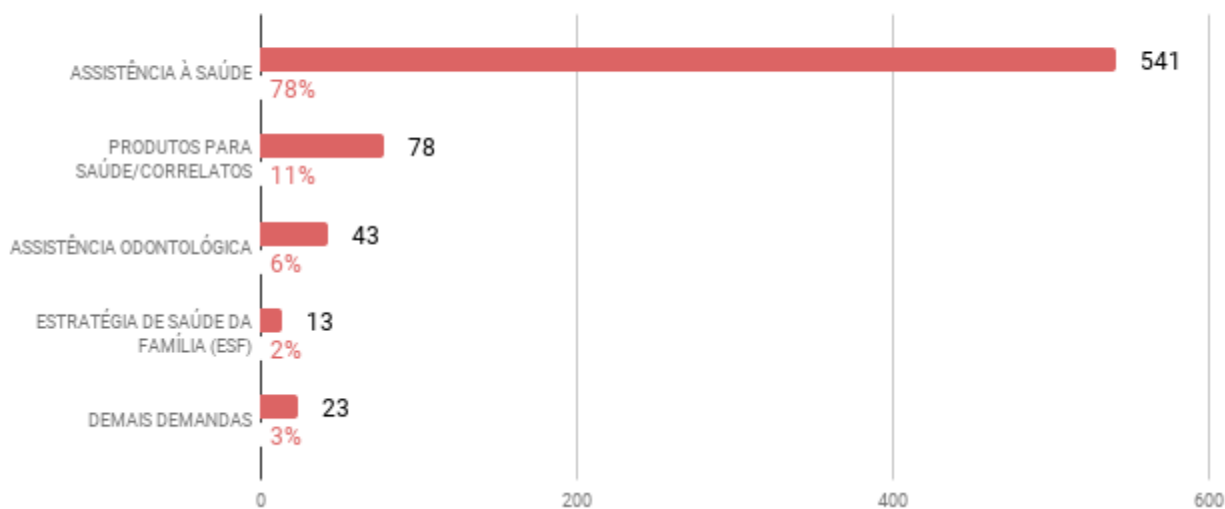
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 63% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 15% a Cirurgia.

As solicitações concentram-se no acesso do usuário ao Sistema SUS, tanto na Atenção Básica, quanto na Atenção Especializada. Em menor porcentagem também verificamos solicitações à Atenção Terciária (Cirurgias). Nesse caso, apesar da porcentagem menor, entendemos que é uma demanda importante, considerando o ápice da pirâmide de complexidade de atendimentos e a urgência por necessidades que impactam com maior gravidade a saúde do indivíduo.

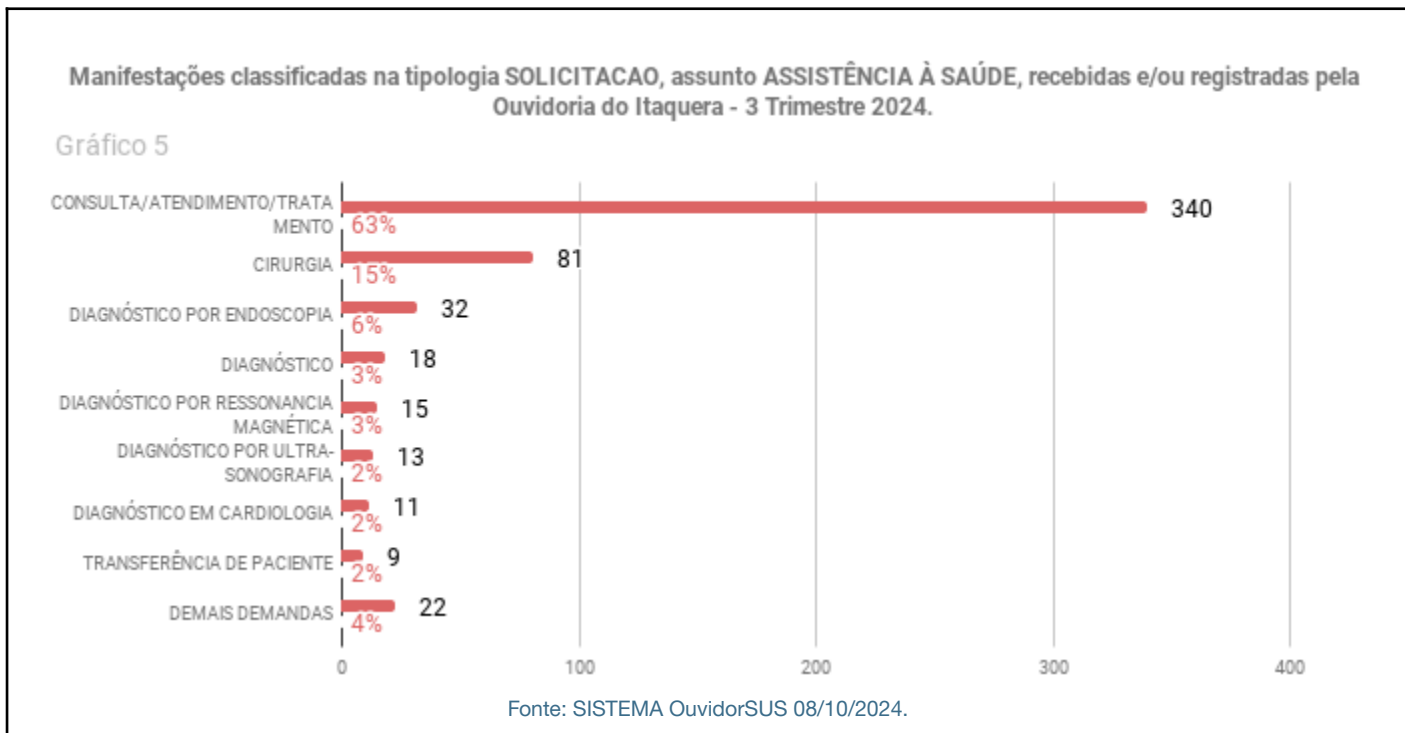
Muitas das solicitações por serviços de maior complexidade envolvem um fluxo que não está na governabilidade das unidades da STS de Itaquera e dependem da rede de Assistência do Município e muitas vezes do Estado. No contato com o munícipe são esclarecidos esses fluxos, mas nem sempre são resolutivos.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaquera – 3 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.



## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 349 Reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão ( 85%).

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 47% a Recursos Humanos .

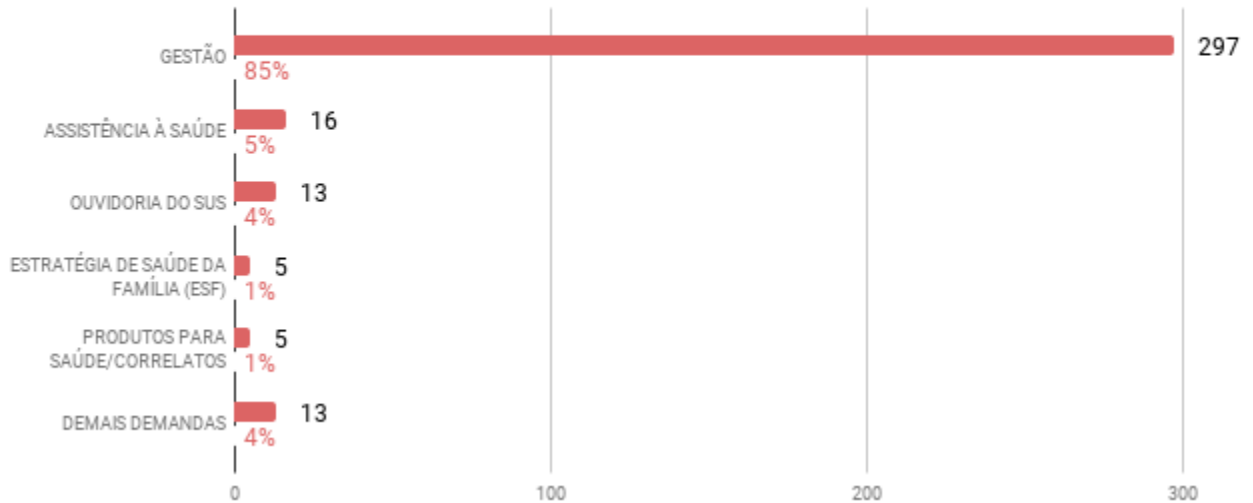
As insatisfações dos munícipes concentram-se principalmente na demora ou mau atendimento. Na maioria das vezes são resolvidas pelo acolhimento do gerente ou equipe de trabalho.

Alguns casos refletem também um processo de trabalho deficiente, que após orientação, tendem a serem resolvidos.

Um pouco menos que a metade das reclamações são referentes a profissionais que, segundo os usuários, não realizaram um bom e resolutivo atendimento. No acolhimento dos gerentes há a reorientação dos fluxos e dos princípios que orientam o bom atendimento.

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

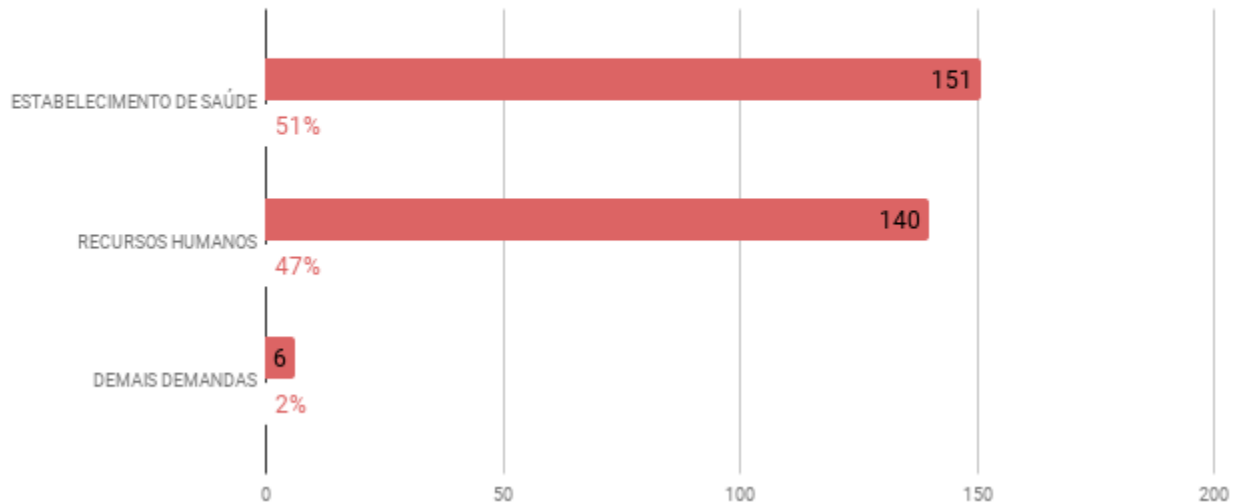
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

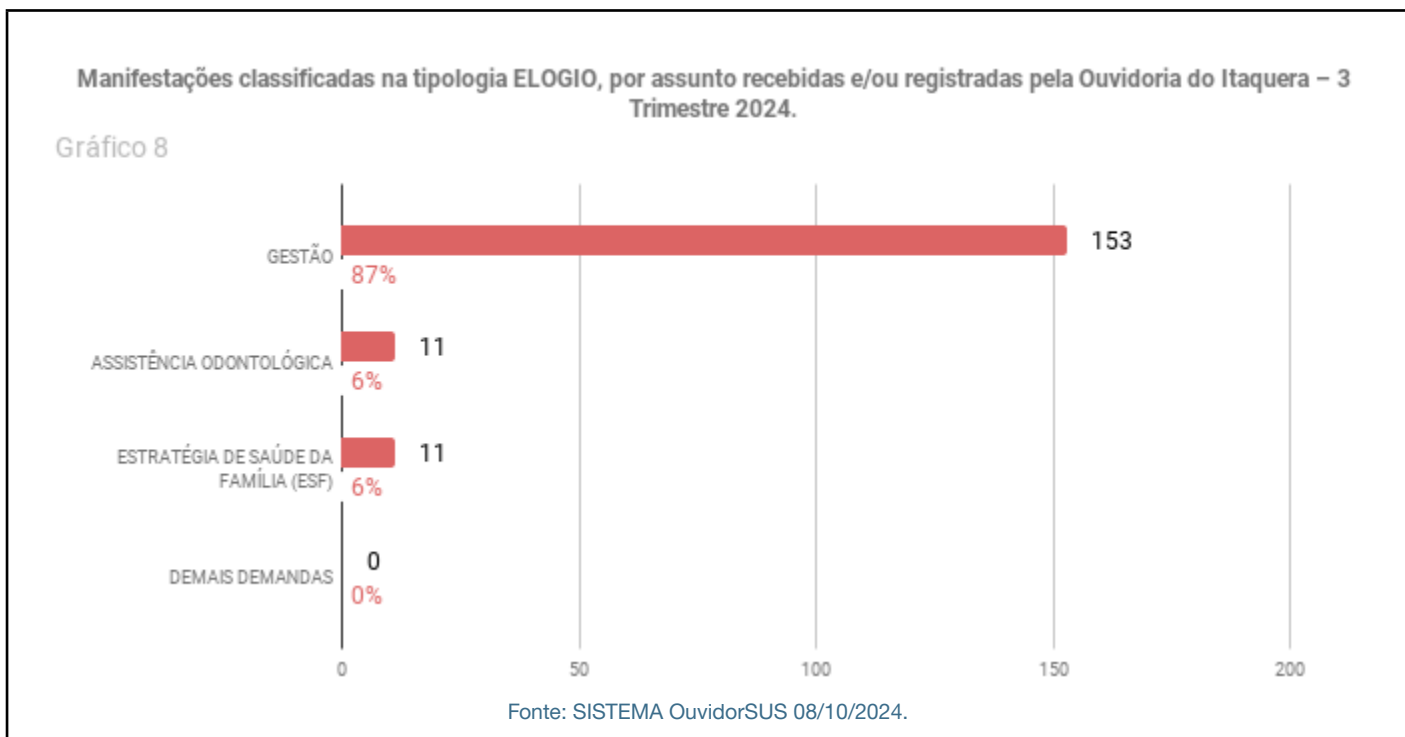
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados 175 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 14% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 87%. A média mensal no trimestre foi de 58 elogios.



A maioria dos Elogios concentram-se na Gestão, enfatizando a importância do bom atendimento ofertado à população. A experiência positiva do usuário SUS está atrelada ao acolhimento e à resolutividade no atendimento, fatores que dependem de uma boa gestão. Quando o usuário é bem atendido e/ou acolhido ele manifesta sua gratidão aos trabalhadores e a equipe de forma geral.

Nas conclusões os gerentes apontam para o reforço positivo dessas manifestações com a equipe de trabalho, norteador para ações e posturas que fazem diferença na qualidade do atendimento.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

**OBSERVAÇÃO:** Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC ITAQUERA	138	138	100%
AMA/UBS INTEGRADA AGUIA DE HAIA	36	36	100%
AMA/UBS INTEGRADA CIDADE LIDER I	57	57	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASILIA	46	46	100%
AMA/UBS INTEGRADA JOSE BONIFACIO III - DRA. LUCY MAYUMI UDAKIRI	60	60	100%
AMA/UBS INTEGRADA JOSÉ BONIFÁCIO I	29	29	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARADA XV DE NOVEMBRO	26	26	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CARMOSINA	45	45	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA VILA ITAPEMA	11	11	100%
AMB ESPEC JOSÉ BONIFACIO IV	40	40	100%
CAPS AD III ITAQUERA	1	1	100%
CAPS ADULTO II ITAQUERA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE LIDER	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAQUERA	3	3	100%
CENTRO DE EXAMES DA MULHER	3	3	100%
CEO II ITAQUERA	0	1	0%
SAE DST/AIDS CIDADE LIDER II	0	1	0%
UBS GLEBA DO PÊSSEGO - VICENTE FIUZA DA COSTA	17	17	100%
UBS ITAQUERA	0	18	0%
UBS JARDIM COPA	18	18	100%
UBS JARDIM HELIAN	7	7	100%
UBS JARDIM MARILIA	17	42	40%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM NOSSA SENHORA DO CARMO	34	34	100%
UBS JARDIM SANTA MARIA	23	23	100%
UBS JARDIM SANTA TEREZINHA	16	16	100%
UBS JARDIM SÃO PEDRO - FRANCISCO ANTONIO CESARONI	79	79	100%
UBS JOSE BONIFACIO II	46	46	100%
UBS SANTO ESTEVÃO - CARMOSINA	20	20	100%
UBS VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	16	24	67%
UBS VILA RAMOS - DR. LUIZ AUGUSTO DE CAMPOS	57	57	100%
UBS VILA REGINA	11	27	41%
UBS VILA SANTANA	43	43	100%
UPA III 26 DE AGOSTO	61	61	100%
URSI CONJUNTO AE CARVALHO	11	11	100%
UVIS ITAQUERA / CIDADE LÍDER	1	3	33%
Total	976	1047	93%



Quantidade de demandas recebidas no período:1047

- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:976
- As seguintes unidades não atingiram 80% de demandas respondidas no prazo de 20 dias:
  - UBS Vila Nossa Senhora Aparecida;
  - UBS Vila Regina;
  - UBS Itaquera;
  - UBS Jardim Marília;
  - Ceo II Itaquera;
  - SAE DST/AIDS Cidade Líder II

Observamos que a maioria das unidades relacionadas são da Administração Direta, que apresentam déficit de recursos humanos, motivo que impacta na resposta dentro do prazo de 20 dias. Verificamos também que a maioria delas não possui um grande número de demandas, em alguns casos apresentam apenas 1 caso que não foi respondido. A UBS Jardim Marília teve sua ascensão para o parceiro no mês de Agosto de 2024, período não considerado na estatística.

- **Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:**

Os gerentes são orientados quanto à importância da resposta no prazo e os apoiadores de cada unidade reforçam essa importância.

- **Principais resultados obtidos:**

A porcentagem do total de demandas concluídas dentro do prazo pela Supervisão de Itaquera aumentou (93%) considerando o período anterior (91%), em parte pela diminuição de demandas.

- **Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:** Orientar os gerentes para a importância de resposta dentro do prazo.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1259
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 119
- Principais problemas identificados:

As informações concentraram-se no prazo de resposta das demandas.

Considerando este item, a maioria das demandas (93%) foram concluídas dentro do prazo, variando de 04 a 12 dias.

- Sugestões para melhoria:

O ideal seria ter a avaliação de outros fatores que tipifiquem melhor as demandas. Acredito que o novo sistema (SIGRC) irá contemplar essa sugestão.

## **11. Plano de ação**

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

Reuniões com os gerentes para alinhar as ações e fluxos de trabalho no território com a finalidade de mitigar as principais fragilidades na assistência.

Comunicação com os apoiadores das unidades para resolução de assuntos pontuais que envolvam unidades específicas. Em visitas às unidades, os apoiadores têm a oportunidade de avaliar e reorientar essas fragilidades.

Nas reuniões do Conselho Gestor da Supervisão são discutidos os principais assuntos de insatisfação dos usuários no período e também são informados e orientados os principais fluxos da Assistência em Saúde, incentivando a formação dos Conselheiros e a Transparência do processo de trabalho.

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
Estímulo ao Controle Social e à Transparência	A aproximação com o gestor da Unidade pode evitar demandas que poderiam ser solucionadas pela escuta e acolhimento adequados	Trabalhando nas reuniões locais os dados das queixas e propostas de melhorias	Nas reuniões mensais do Conselho Gestor	Gerentes e Conselheiros eleitos	Em andame... ▾
Sensibilização dos gerentes sobre a comunicação não violenta	Porque a comunicação deve ser clara e acolhedora	Nas reuniões de gerentes, com proposta de multiplicadores nas Unidades	Reuniões Mensais de Gerentes	Supervisora, Assessoria Técnica e Gerentes	Em andame... ▾
Monitoramento dos indicadores de desempenho	Para manter a excelência no atendimento das demandas recebidas	Avaliando trimestralmente o prazo de respostas e o caráter conclusivo	Março/ Junho/Setembro/ Dezembro	Interlocutor de Ouvidorias, Apoiadores das Unidades e Supervisora	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião - Informações sobre o SIGRC	Informar sobre o novo Sistema de Ouvidorias SUS	Carla Castanho Roque Oliveira

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

Neste período não houve mudança significativa em relação ao período anterior. A maioria das demandas ainda são solicitações por atendimento/consulta/tratamento, o que indica a dificuldade de acesso da população às suas necessidades.

Consideramos que essas informações são importantes para subsidiar a gestão em todos os níveis, priorizando ações que facilitem o acesso à Assistência em Saúde em todos os níveis de toda a população.

A função da ouvidoria SUS é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação, confiança e colaboração, com fortalecimento da cidadania, promoção de saúde, além de produzir informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão.

Considerações feitas por Carla Castanho Roque Oliveira.

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

Na avaliação do período verificamos a manutenção do número de demandas de ouvidoria recebidas, com pouco declínio, permanecendo em destaque as solicitações de acesso na Atenção Básica e Especializada. O desafio continua, e percebemos que a estratégia do Acesso Avançado, com objetivo de oferecer ao munícipe agilidade no acolhimento e atendimento das demandas, ainda não se concretizou e talvez necessite alguns ajustes.

Neste período não tivemos uma situação de emergência em saúde, como nos dois trimestres anteriores, mas talvez houve um acúmulo por outras demandas em saúde.

Outro aspecto importante de impacto negativo é com relação à dificuldade apresentada por algumas Unidades com relação à meta estabelecida para respostas. São unidades da Administração Direta e que apresentam um quadro escasso de RH e apesar de não terem tantas demandas, acabam por atrasar o prazo.

Diante dessas observações, vamos continuar a aprofundar o conceito do Acesso Avançado, com vistas à melhoria do acesso na Atenção Básica, além de empenhar medidas e projetos que aprimorem cada vez mais o acolhimento e a compreensão das necessidades da população no território.

Responsável pela avaliação: Patrícia Mendes de Almeida Franco -  
Supervisora Técnica de Saúde de Itaquera.



## 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>

