

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Perus

Endereço: Rua Antônio Maia, 29

Vila Perus - CEP: 05204-110 - 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, 28p.

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 Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Perus

Teresa Cristina Gonçalves de Abreu

Ouvidor

Gisele de Moraes Souza

## **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.

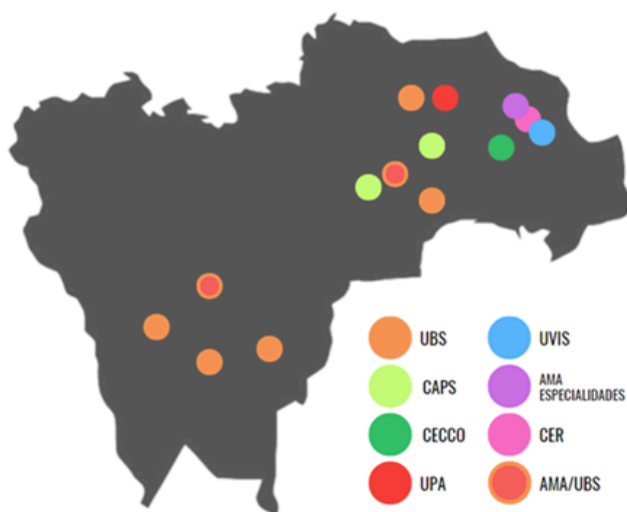
**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>13</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>16</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>19</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>22</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>24</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>25</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

### SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



### CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A STS Perus pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte e possui área territorial de 57,2 km<sup>2</sup> e população estimada para 2023 segundo a Fundação SEADE é de 180.401 hab., com uma baixa densidade demográfica de 3.042 hab/km<sup>2</sup>. Porém, o território apresenta evidente desigualdade na distribuição populacional e nas condições socioeconômicas. Com destaque para as barreiras geográficas (extensas áreas verdes e três importantes rodovias), o que impedem e/ou dificultam o acesso da população aos serviços de saúde.

É subdividida em dois Distritos Administrativos (DA): Anhanguera e Perus. Possui taxa de crescimento positiva (2,96) sendo maior no DA Anhanguera (5,54) e menor no DA Perus (1,27) no período de 2000 a 2010 e taxa de analfabetismo de 6,5% segundo IBGE, Censo de 2010. Com relação ao Índice de Necessidades de Saúde, o DA Perus apresenta um índice alto (0,32) e o DA Anhanguera (0,24) médio.

A população SUS dependente é de 64,7% no DA Anhanguera e 61,1% no DA Perus. Contudo, a que tem o hábito de procurar o SUS é de 83,6% no DA Anhanguera e 73,1% no DA Perus, segundo o Instituto Via Pública, 2011.

As principais causas de óbito são: doenças isquêmicas do coração, doenças cerebrovasculares, pneumonias, lesões de intenção indeterminada, bronquite-enfisema-asma. O coeficiente de Mortalidade Infantil em 2022 da STS Perus é de 12,7/1.000 nascidos vivos.

Estudos epidemiológicos demonstram um agravamento no nível de saúde da população no tocante ao aumento de doenças não transmissíveis (DANT), cujo cenário exige uma reorganização da rede de serviços, fortalecendo a oferta e promovendo o acesso aos serviços da atenção básica e aos procedimentos especializados, com capacidade resolutiva.

As principais necessidades de saúde a serem equacionadas são: ampliar o acesso da população aos serviços de Atenção Básica, atuar de forma preventiva nas Doenças Crônicas Não Transmissíveis, ampliar o acesso aos serviços de média complexidade como consultas de especialidades e apoio diagnóstico, ampliar o nº de leitos hospitalares, incluindo maternidade e leitos de UTI.

Assim, considerando a situação demográfica e epidemiológica da STS Perus/Anhanguera, bem como os indicadores de mortalidade apontados, fica evidente a necessidade de ampliação das Redes de Atenção à Saúde na região, com construção de novos equipamentos de saúde e melhoria na estrutura física dos já existentes.

<b>REDE DE ATENDIMENTO</b>	
<b>TIPO DE UNIDADE/SERVIÇOS</b>	
AMA ESPECIALIDADES	1
AMA/UBS INTEGRADA – COM MODELO TRADICIONAL	1
AMA/UBS INTEGRADA (24H) - COM ESF	1
CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO	1
CAPS II ADULTO	1
CAPS INFANTOJUVENIL	1

BASE SAMU	1
CECCO	1
UPA	1
UVIS	1
UNIDADE BÁSICA COM ESF	5
-- EQUIPE DE ESF	32
-- EQUIPE MULTI	3
-- EQUIPE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA	3
<b>COBERTURA ESF</b>	
6 UBS COM ESF	COBERTURA DE 71,11% DO TERRITÓRIO

## 2. Panorama Geral do período

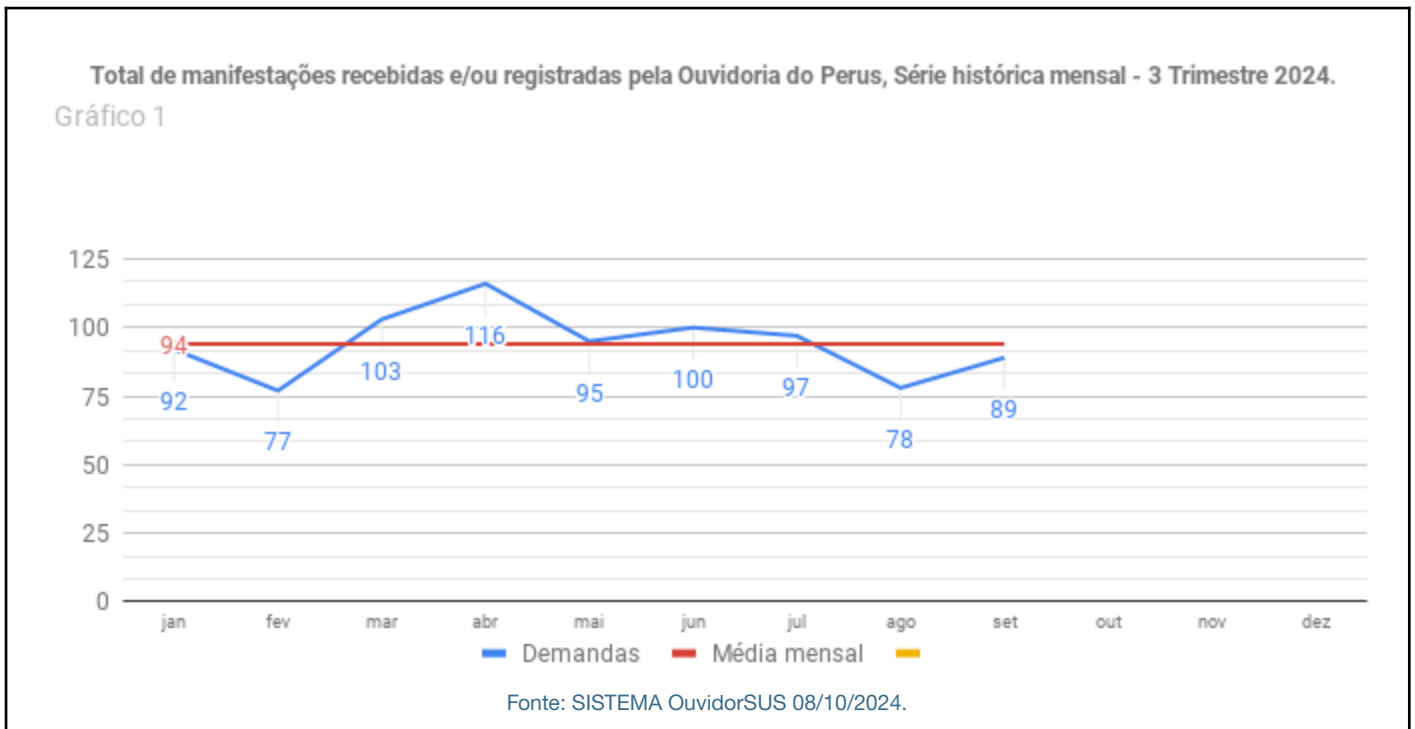
O terceiro trimestre de 2024 reflete ainda a falta de entendimento e aceitação pela população e também de colaboradores ao novo modelo de atendimento, o Acesso Avançado, gerando descontentamentos nos atendimentos e agendamentos.

O território tem se esforçado para que cada vez mais a população acolha e se sinta acolhida com esse novo atendimento.

Toda mudança leva um tempo para ser ressignificada, o que não tem sido diferente nesse caso.



### 3. Número de manifestações – Série histórica

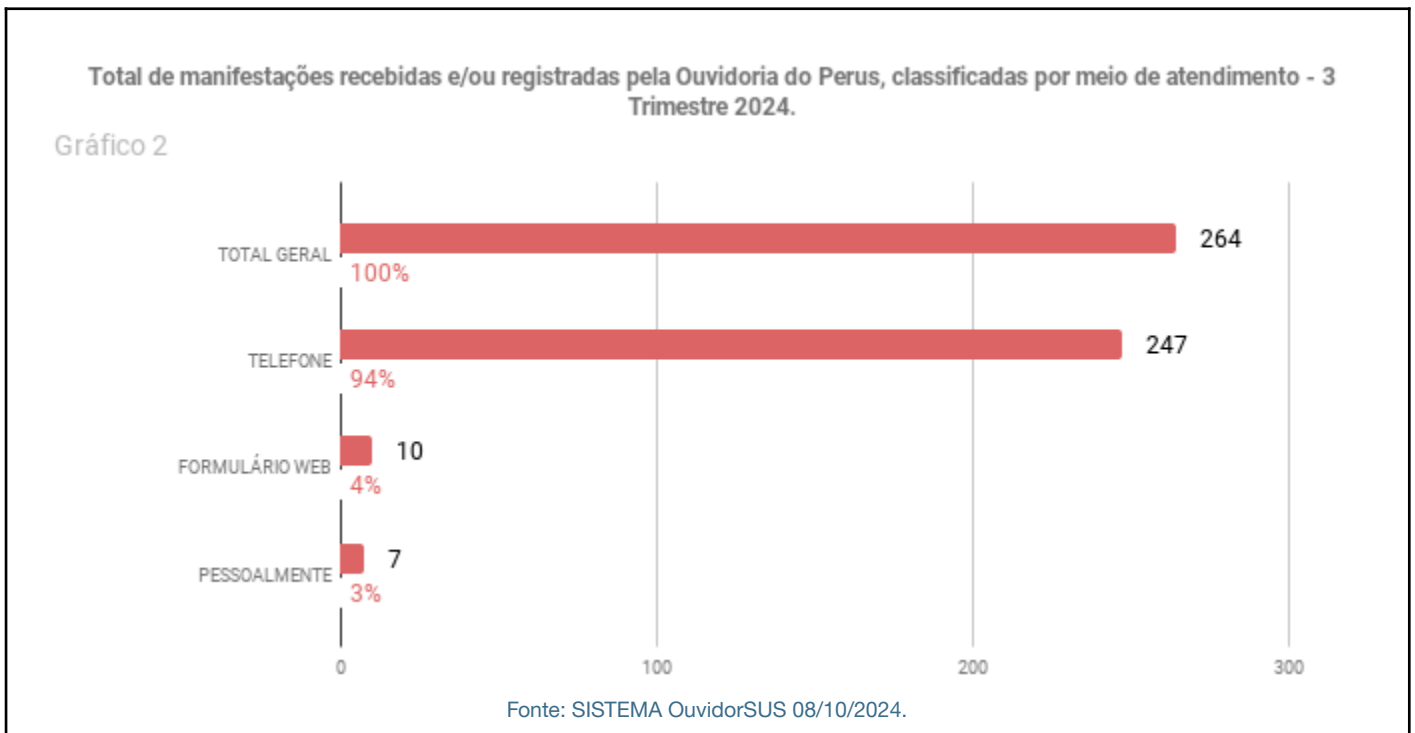


O terceiro trimestre teve uma queda de 15% em relação ao 2º trimestre, números que refletem bem o momento atual já com diminuição nos atendimentos por conta da Dengue e das doenças respiratórias dos primeiros meses deste ano. Também houve melhora e ajustes nas demandas que foram dirigidas ao Programa Fralda em Casa, recorrentes nos primeiro e segundo trimestres.

Nesse trimestre ainda há a não aceitação ao novo modelo de atendimento Acesso Avançado gerando insatisfações e, por consequência, registro de demandas.

O Acesso Avançado é um sistema moderno de agendamento médico, que consiste em agendar as pessoas para serem atendidas pelo médico no mesmo dia ou em até 48 horas após o contato do usuário com o serviço de saúde. Tem como objetivo melhorar o acesso das pessoas aos cuidados em saúde, diminuir o tempo de espera por uma consulta médica, diminuir o número de faltas às consultas médicas e aumentar o número de atendimentos médicos da população.

## 4. Meios de atendimento

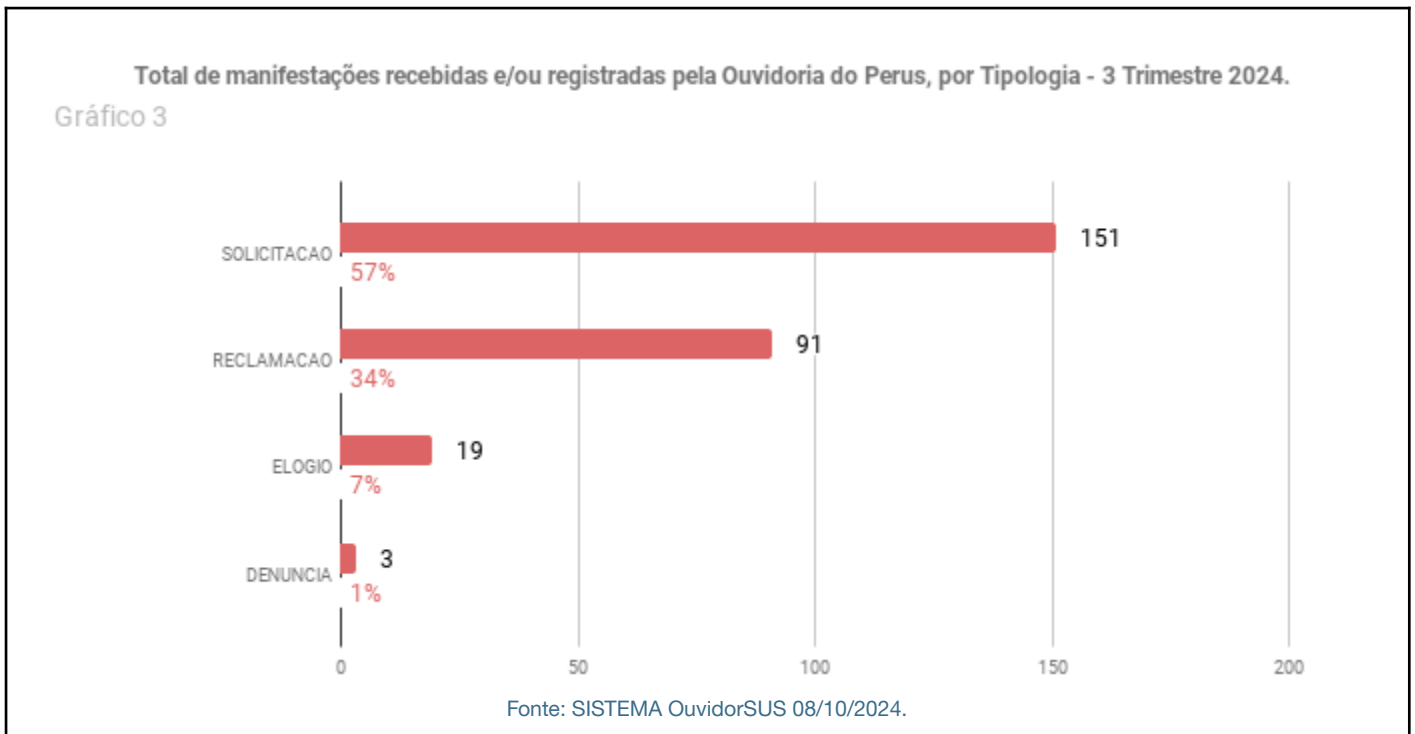


Repetindo o cenário do primeiro e segundo trimestres, o meio de atendimento que teve predileção pelos usuários foi o telefone por meio da Central SP156, sendo 94% do total, seguido pelo Formulário Web (4%) e, por último, pessoalmente com 3%.

Os canais oficiais de registros das demandas da Rede de Ouvidorias são:

- Telefone pela Central 156;
- Internet pelo formulário Web disponível em: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortaI.do>
- Presencialmente nas Supervisões Técnicas de Saúde das 10h às 16h de segunda a sexta e Hospitais Municipais das 08h às 16h.

## 5. Classificação das manifestações



No terceiro trimestre, a classificação das manifestações manteve-se muito parecida com os dois trimestres anteriores, sendo em sua maioria solicitações, seguidas de reclamações, elogios e denúncias. Neste trimestre não houve registro de sugestões e nem pedidos de informações.

Em análise, os números representam a grande necessidade de agendamentos e atendimentos que não têm sido suficientes na rede de atendimento do território.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

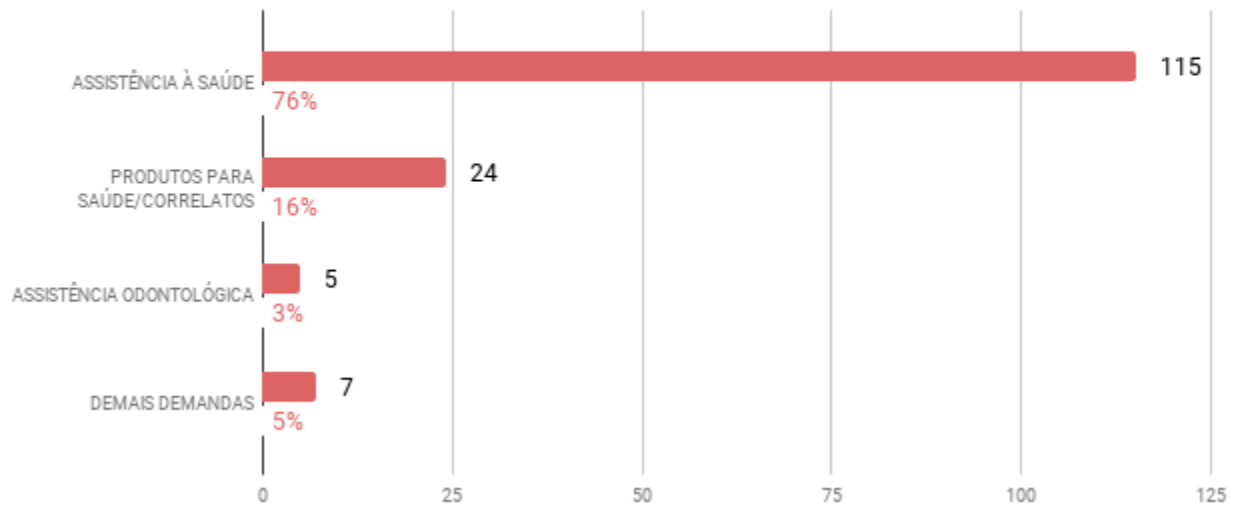
As 151 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 57% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 75% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 8% a cirurgias .

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

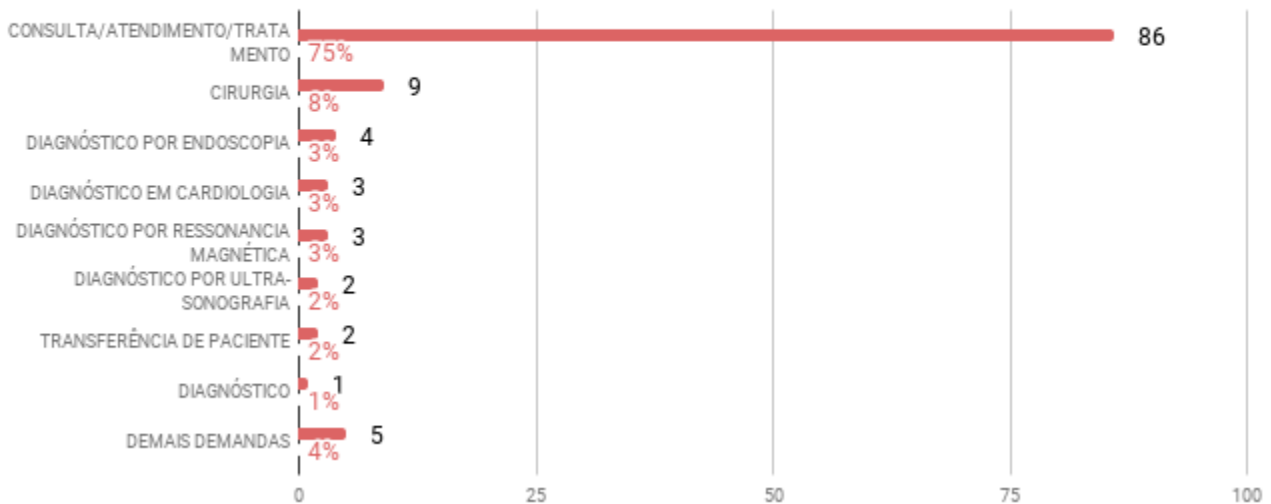
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Os gráficos revelam a necessidade da população em relação às consultas, atendimentos e tratamentos que não possuem ofertas suficientes para suprir as demandas da região. Isso sem contar as solicitações de exames específicos e cirurgias eletivas que só aumentam em necessidade.

Ainda houve solicitações em relação às fraldas, porém em menor quantidade quando relacionadas ao primeiro e segundo trimestres deste ano, reforçando o cenário que temos visto em relação aos ajustes e organização no atendimento do Programa Fralda em Casa.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

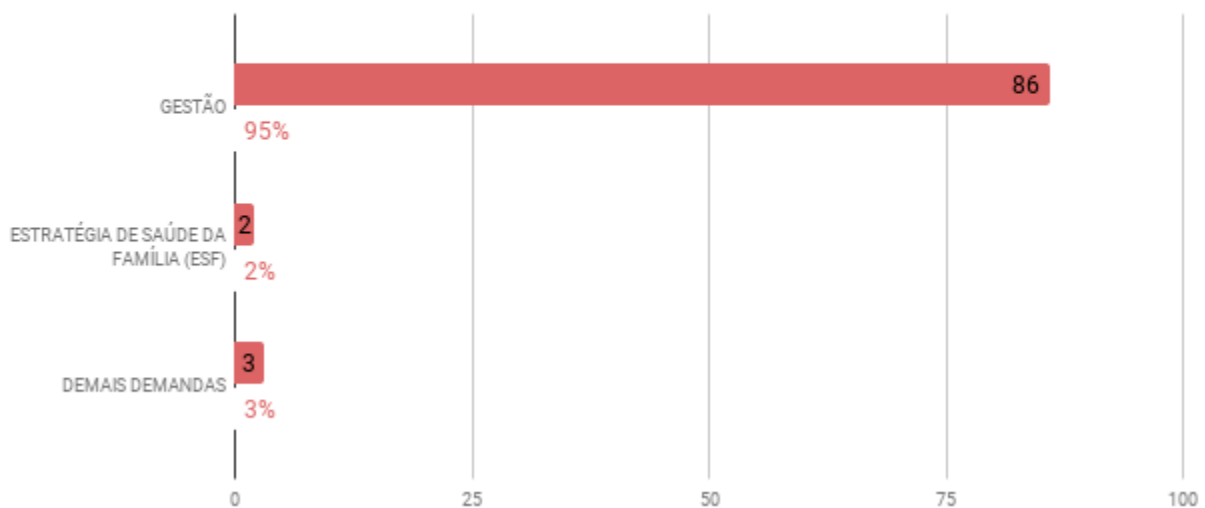
As 91 reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (95%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a Recursos Humanos e 38% a Estabelecimentos de Saúde .

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

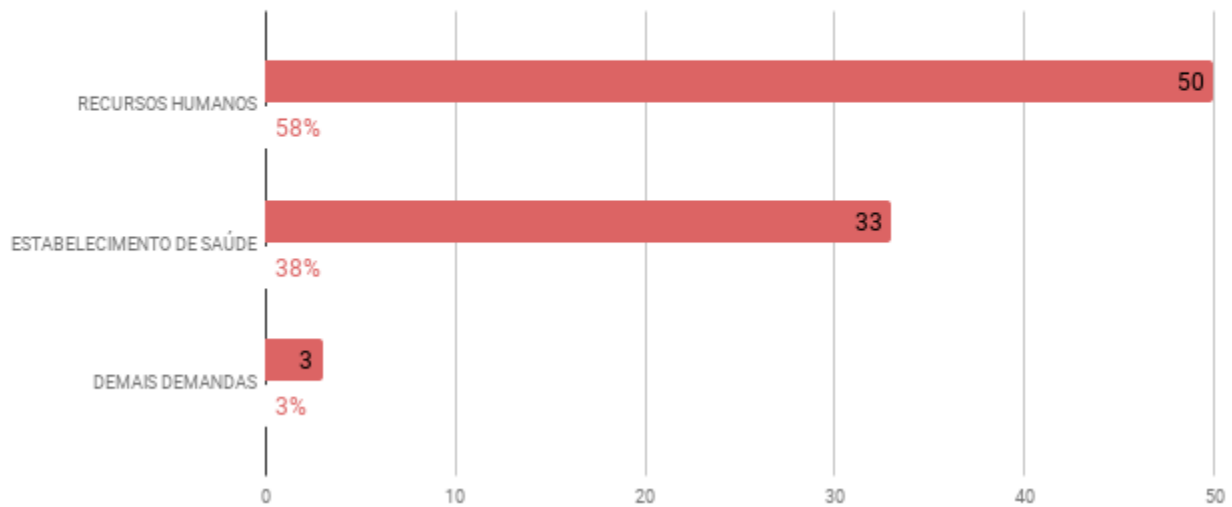
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

As manifestações relativas a Recursos Humanos especificamente foram acolhidas, analisadas e tratadas em particular pelos gestores locais, sendo solucionadas caso a caso.

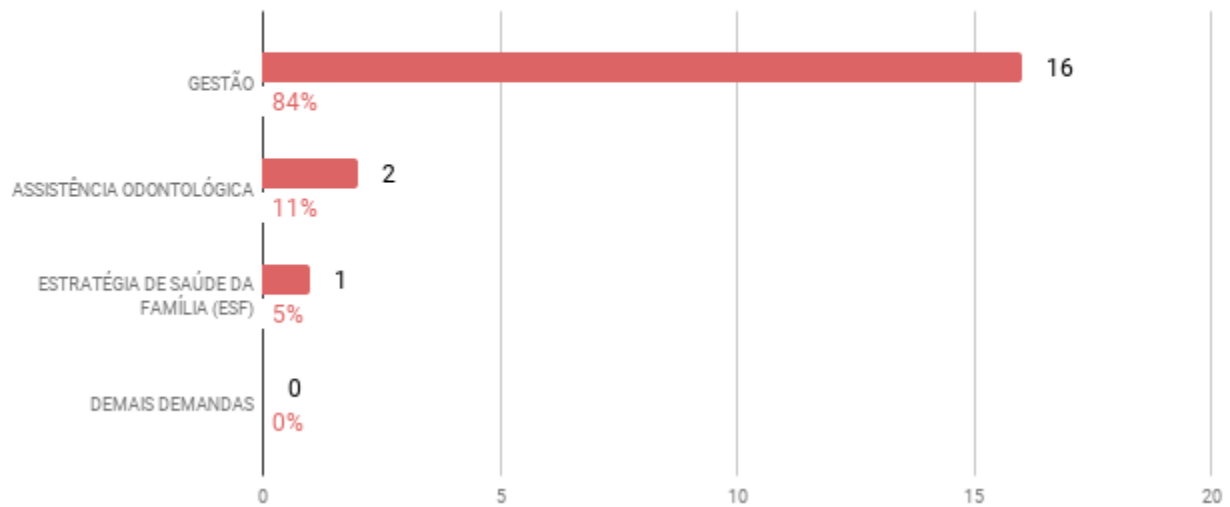
Já em relação ao subassunto Estabelecimentos de Saúde, a grande maioria das demandas é em relação ao novo modelo de atendimento/agendamento como já citado anteriormente. Mesmo na maioria das vezes tendo o atendimento médico no mesmo dia, há uma espera muito grande entre a chegada na unidade e o atendimento de fato, o que tem gerado insatisfações.

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

Foram registrados 19 **elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 84%. A média mensal no trimestre foi de 6,3 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Neste trimestre, houve uma queda no número de manifestações classificadas como elogio quando comparados aos primeiros trimestres deste ano.

Os elogios foram registrados para participação e certificação no Programa Gente que Faz o SUS. O selo Gente que faz o SUS é um reconhecimento aos profissionais que recebem elogios na Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado à população. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde e a certificação ocorre semestralmente.

É uma forma da população reconhecer aqueles que fizeram um bom trabalho e que acaba incentivando a todos para que tenham também esse reconhecimento.

## 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
AE PERUS AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES DE PERUS	1	1	100%
AMA ESPEC PERUS	53	53	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE ANHANGUERA	19	27	70%
AMA/UBS INTEGRADA PERUS	40	41	98%
CAPS ADULTO II PERUS - ASM CASA VIVA	1	1	100%
CER II PERUS	4	4	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PERUS	1	2	50%
UBS JARDIM ROSINHA	26	26	100%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS MORADA DO SOL	9	10	90%
UBS MORRO DOCE	22	23	96%
UBS RECANTO DOS HUMILDES	29	30	97%
UBS VILA CAIÚBA	14	14	100%
UPA PERUS DR LUIZ ANTONIO DE ABREU SAMPAIO DORIA	18	18	100%
Total	237	250	95%

No período apresentado, recebemos 250 manifestações classificadas como solicitações e reclamações, conforme registradas no quadro acima. Dentre essas, 13 não foram respondidas no tempo preconizado pela portaria 166/2021, de até 20 dias corridos. Apenas uma unidade de saúde coberta pelo contrato de gestão CG04/2015 teve menos de 80% no prazo de resposta, descumprindo a meta solicitada na avaliação do formulário Q2. Abaixo a justificativa apresentada:

*“Em atenção à sua solicitação, informo que algumas demandas de ouvidoria não foram atendidas dentro do prazo estipulado. Estive por alguns períodos em afastamento médico, houve impactos no fluxo administrativo da unidade. Durante esses períodos, um enfermeiro ofereceu suporte em atividades específicas da gestão da unidade, incluindo a análise, apuração e resposta às demandas de ouvidoria.*

*Contudo, pela natureza das tarefas e o acúmulo de demandas tanto da AMA quanto da UBS, o processo de apuração das demandas de ouvidoria tornou-se, por vezes, mais demorado, resultando no atraso mencionado.*

*Saliento, no entanto, que demais processos, como o SEI e as demandas da STS, foram atendidos dentro do prazo estabelecido.*

*Peço desculpas pelo ocorrido e, como plano de ação, estou reorganizando o processo de trabalho na unidade.”*

A Supervisão não concluiu uma demanda no tempo preconizado porque dependia da resposta da Supervisora da OSS SPDM que retornou com atraso, mesmo quando alertada do prazo extinto. Por não terem um ponto de resposta próprio no sistema OuvidorSUS, as demandas que dependem da resposta da Supervisão ficam em análise em nossa caixa e são encaminhadas por e-mail para resposta. Assim que temos o retorno, incluímos e concluímos em sistema.

As unidades são regularmente lembradas dos prazos que devem cumprir e, uma vez por semana, esta Supervisão cobra as demandas que se encontram em atraso. Também são apontadas na avaliação do contrato de gestão que emitimos trimestralmente.

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

Recebemos 264 demandas no terceiro trimestre de 2024 e todas foram avaliadas nesse mesmo período.

O principal problema identificado continua sendo no cadastro dos estabelecimentos de saúde, assim como nos primeiro e segundo trimestres deste ano. Algumas demandas são encaminhadas para o nosso ponto, mas pertencem a outras regiões ou sem cadastro do estabelecimento. Muitos serviços que se parecem em nome e em tipo de serviço também são frequentemente confundidos. Aqui na Supervisão, assim que percebido o equívoco, ele é corrigido quando da nossa governabilidade e informado à nossa Coordenadoria, quando necessário o reencaminhamento.

## **11. Plano de ação**

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Correção dos estabelecimentos cadastrados no OuvidorSus	Sem cadastro ou cadastro errado	Correção no próprio sistema OuvidorSus com a senha da Secretaria	Assim que percebido o erro ou a inexistência do registro	A ouvidora	Em andame... ▾
Reencaminhamento das demandas que não pertencem à nossa Unidade de Ouvidoria	Erros no encaminhamento	Informar a Coordenadoria para o reencaminhamento.	Assim que percebido que a demanda não pertence às nossas unidades.	A ouvidora	Em andame... ▾
Cobrança das demandas em atraso	Exceder o prazo para resposta	Encaminhando email uma vez por semana para as unidades com demandas em atraso	Toda sexta feira	A ouvidora	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/24	Reunião "Informações sobre o SIGRC Sistema Integrado de Gestão do relacionamento com o cidadão"	Apresentar o novo sistema de trabalho das Ouvidorias.	Gisele de Moraes Souza



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

A análise e discussão de dados das demandas do período do terceiro trimestre de 2024 possibilitou verificar as tipificações mais relevantes e frequentes apresentadas nas manifestações. O objetivo destas ações visa ampliar a qualidade dos serviços de saúde, estreitar a relação entre profissionais e a população e aumentar a satisfação do usuário.

No trimestre tivemos 264 manifestações, realizadas por meio de diferentes canais, tais como telefone 156, Formulário WEB e Ouvidoria Presencial da Supervisão Técnica de Saúde.

Todas as demandas foram analisadas, realizados contatos com o usuário e tiveram tratativas caso a caso.

A predominância das manifestações por tipificação foi de solicitações com 151 demandas, seguida de reclamações com 91. De todas as manifestações contabilizadas, 19 foram tipificadas como elogio e 3 como denúncia. Neste trimestre, não houve registro de sugestões e nem pedido de informações.

Na análise das manifestações evidenciou-se a questão relacionada ao acesso a atendimento médico, consultas e tratamentos, o que reflete o aumento no tempo de espera e também às solicitações de exames e cirurgias.

As solicitações mais recorrentes no período também relacionaram-se, em sua maioria, a agendamentos de consultas na UBS, nos serviços de especialidades e também para as cirurgias eletivas. Em relação aos agendamentos de consultas, todos foram orientados em relação aos atendimentos no novo modelo (Acesso Avançado) e também do uso do aplicativo Agenda Fácil.

O número de reclamações no que diz respeito ao tempo de espera para atendimento nas unidades básicas, também está vinculado à não aceitação do novo modelo de atendimento por grande parte da população.

Em relação às denúncias, a maioria foi em relação a estabelecimentos comerciais que tiveram vistorias realizadas pela UVIS e, se necessário, autuadas de acordo com a legislação vigente.

Mediante o exposto, avaliamos que as manifestações do período refletem em sua maioria o cenário que temos no território e estão relacionadas à necessidade de reorganização contínua dos serviços

que estão realizando os ajustes necessários nos fluxos técnico-assistenciais, reorganização das agendas e educação continuada. Também demonstra mais uma vez, a necessidade de disponibilização de vagas para cirurgias eletivas e consultas especializadas, o que infelizmente não depende de nossas unidades.

Gisele de Moraes Souza - Ouvidora

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

Ouvir é um sentido e também uma das ações humanas mais básicas e elementares na comunicação. A escuta dos anseios e demandas do cidadão por parte do poder público é atividade fundamental na busca por constante qualificação dos serviços oferecidos e aperfeiçoamento do funcionamento da máquina administrativa, assim como assume caráter estratégico na formulação, implementação e execução de políticas de gestão.

Os relatórios contêm subsídios que contribuem para que os gestores do SUS solucionem, minimizem e equacionem as deficiências da região identificadas e apontadas pelo cidadão.

A análise detalhada dos dados e informações, sistematizada em relatórios de ouvidoria, pode, entre outros, subsidiar as reuniões da gestão de saúde, buscando propor ações para sanar ou minimizar os problemas, orientar o planejamento em saúde; compor pauta de discussões no conselho, para prestação de contas da gestão, qualificar seus processos de trabalho, fortalecer a infraestrutura rumo à obtenção de resultados que corroborem com a expectativa dos usuários e com as normas previstas pela SMS. Esses dados produzidos pelas ouvidorias são estratégicos para o subsídio à tomada de decisões dos gestores e, desta forma, auxiliam na efetivação da gestão participativa.

A ouvidoria não se limitou apenas a reagir às demandas, mas também buscou proativamente identificar oportunidades de melhoria nos processos internos. O constante monitoramento e a análise das manifestações permitem orientar-nos na implementação de medidas preventivas e na promoção de melhoria contínua na qualidade dos serviços de saúde, definindo estratégias que melhorem setores apontados, aumentando a satisfação do usuário.

Teresa Cristina G. De Abreu - Supervisora

## 15. Glossário

### **SOLICITAÇÃO**

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

### **RECLAMAÇÃO**

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **DENÚNCIA**

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.



## 16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



**REDE DE OUVIDORIAS**

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**  
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
  - Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
  - Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

### RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



### RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

