

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE VILA
PRUDENTE/SAPOPEMBA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba
Endereço: Praça Centenário de Vila Prudente, 108 - 1º andar - Vila Prudente - CEP: 03132-050 - 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, 50p.

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 Sudeste

Andressa Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba

Cintia Heger

Ouvidor

Elisa Tomé Rodrigues Ferreira

Equipe de Ouvidoria

Meire Aparecida das Vinhas

Sarah Sawaya Sacamoto Santinon (Estagiária)

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	22
3. Meios de atendimento	24
4. Classificação das manifestações	25
5. Assuntos Recorrentes – Solicitações	25
6. Assuntos Recorrentes – Reclamações	28
7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	30
8. Análise de Prazo de Resposta	32
9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	37
10. Plano de ação	38
11. Participação da Ouvidoria em eventos	42
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	44
13. Considerações do gestor sobre o período analisado	45
14. Glossário	46
15. Siglário	47
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	49
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	50

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) da Vila Prudente/Sapopemba, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste e está localizada na região leste do município de São Paulo.

Engloba três subdistritos, Vila Prudente, São Lucas (que fica no território da Subprefeitura de Vila Prudente) e Sapopemba na Subprefeitura de Sapopemba, que juntos totalizam 538.896 habitantes, distribuídos numa área territorial de 33,3 Km².



Mapas ilustrativos do município de São Paulo. Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/mapoteca/Subprefeitura_e_Distrito_Administrativo.pdf

Para melhor conhecimento da nossa área de atuação, segue breve relato da história dos distritos administrativos que compõem a Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente e Sapopemba.

VILA PRUDENTE



Foto antiga

Mapa antigo de Villa Prudente, grafado ainda com dois "eles", que mostra os primeiros proprietários dos lotes vendidos pelos irmãos Falchi no loteamento em 1890 - Acervo do Colégio João XXIII

A história de Vila Prudente remonta ao início do século XVI, quando João Ramalho recebeu a doação de uma sesmaria para ser povoado. Com o decorrer do tempo, especialmente no início do século XIX, em 1829, o negociante João Pedroso adquiriu lotes na região, onde estabeleceu sítios de recreio, dedicando-se à criação de gado e ao cultivo de árvores frutíferas.

A fundação formal de Vila Prudente ocorreu em 4 de outubro de 1890. Neste ano, os irmãos italianos Emídio, Panfilio e Bernardino Falchi, com o apoio do financiador Serafino Corso, adquiriram uma gleba de terra pertencente a Martinha Maria, viúva de Antônio Pedroso. Foi neste local que instalaram a primeira indústria da região, a Fábrica de Chocolates Falchi, marcando assim o início do desenvolvimento industrial de Vila Prudente.



Foto Antiga

Fábrica de Chocolates Falchi: a primeira indústria de Vila Prudente (1897) Acervo do Colégio João XXIII -
Fonte: https://pt.wikipedia.org/wiki/Vila_Prudente

Durante o século XX, principalmente nas décadas de 1920 e 1930, Vila Prudente passou por um intenso processo de crescimento populacional e industrialização. Fábricas e indústrias se instalaram na região, atraindo trabalhadores e contribuindo para o desenvolvimento econômico do bairro.

Com a urbanização, a infraestrutura do local começou a se expandir, com a construção de escolas, comércios e serviços. As ruas foram pavimentadas e a iluminação pública foi instalada.

No final do século XX e início do XXI, Vila Prudente continuou a se transformar com a valorização imobiliária e a construção de novos empreendimentos. O bairro passou a contar com mais opções de serviços e comércio, atraindo novos moradores.

A Linha 2 do metrô de São Paulo - Estação Vila Prudente, foi inaugurada em 21 de agosto de 2010 e teve um papel importante na acessibilidade do bairro, facilitando o deslocamento da população para outras áreas da cidade.



Fonte: <https://folhavponline.com.br/2020/10/vila-prudente-um-resumo-desses-130-anos/>

Hoje, Vila Prudente é um bairro com uma diversidade de serviços, escolas e comércio. A área continua a se desenvolver e atrair novos moradores, mantendo uma mistura de tradições e inovações.

O bairro também é conhecido por suas manifestações culturais e sociais, incluindo festas e celebrações que refletem a herança dos imigrantes que ajudaram a moldar a identidade da região.

Vila Prudente é, portanto, um exemplo de um bairro paulistano que passou por diversas transformações ao longo dos anos, refletindo as mudanças sociais e econômicas da cidade de São Paulo.

Fonte: https://pt.wikipedia.org/wiki/Vila_Prudente

SÃO LUCAS

São Lucas é um distrito localizado na região sudeste da cidade de São Paulo. Em 1986, ele foi desmembrado do distrito de Vila Prudente, durante um período de significativa reorganização das subdivisões do município.

As terras que hoje compõem São Lucas pertenciam aos irmãos Antônio, Luís e Domingo de Luccas. O nome do distrito é uma homenagem ao santo padroeiro da família, São Lucas.

Até meados do século XX, o Parque São Lucas apresentava um baixo nível de povoamento, especialmente quando comparado a regiões vizinhas como São Caetano do Sul e Vila Prudente, visto que suas terras úmidas não eram favoráveis à agricultura. Contudo, a partir da década de 1940, com o aumento da migração para São Paulo, a área de São Lucas começou a se transformar em um bairro dormitório, recebendo uma população oriunda de Minas Gerais e do interior do estado, que se mudava para a capital em busca de trabalho nas indústrias ao longo do Rio Tamandateí (Mooca, Vila Prudente, Ipiranga e ABC Paulista).

Após a Segunda Guerra Mundial, o alemão Francisco Fett estabeleceu-se no Brasil e, utilizando o capital que havia acumulado, adquiriu terrenos na região do Parque São Lucas, iniciando assim o loteamento das áreas.

O bairro foi oficialmente fundado em 1940, e ao longo das décadas seguintes, passou por um processo de consolidação urbana, com a construção de residências e a instalação de serviços básicos como comércio, saúde e educação. A infraestrutura foi sendo gradualmente melhorada, acompanhando o crescimento da população que buscava viver mais próxima ao centro da cidade.

Nos anos 70 e 80, o Parque São Lucas viveu um período de grande transformação, com a construção de novos conjuntos habitacionais, especialmente para abrigar famílias de baixa e média renda. A presença de imigrantes e trabalhadores de diversas origens contribuiu para a formação de uma comunidade diversa, refletindo a heterogeneidade cultural característica de São Paulo.

Atualmente, o Parque São Lucas é um bairro com uma infraestrutura variada, que inclui escolas, unidades básicas de saúde, comércios locais e opções de lazer. O bairro mantém um forte senso de comunidade, com eventos e tradições locais que ajudam a fortalecer os laços entre os moradores. A localização do Parque São Lucas

também favorece o acesso a outras regiões da cidade, facilitando a mobilidade urbana.

Além disso, o bairro enfrenta desafios comuns a muitas áreas urbanas, como a questão da violência e a necessidade de melhorias na infraestrutura e nos serviços públicos, No entanto, continua sendo um local de resistência, onde seus habitantes lutam continuamente por melhorias.

Fontes:

[https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%A3o_Lucas_\(distrito_de_S%C3%A3o_Paulo\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%A3o_Lucas_(distrito_de_S%C3%A3o_Paulo))

https://www.guialeste.com.br/hist_saolucas.htm



https://capital.sp.gov.br/web/vila_prudente/w/noticias/102394

SAPOPEMBA



Foto Antiga

Fonte: <https://www.saopauloinfoco.com.br/historia-do-sapopemba/>

O bairro de Sapopemba está localizado na zona leste da cidade de São Paulo. Sua história remonta ao final do século XIX e início do século XX, quando a região começou a ser povoada.

Originalmente, a área era composta por grandes extensões de terra rural e sítios, que com o passar dos anos, foram se urbanizando. O nome "Sapopemba" tem origem indígena e é associado a uma planta chamada sapopemba, conhecida na região.

Durante a década de 1940, o bairro passou por um processo de maior urbanização, atraindo migrantes de diversas partes do Brasil, especialmente de estados nordestinos. Esse fluxo populacional levou ao crescimento da área e à formação de comunidades.

O desenvolvimento da infraestrutura na região foi tardio, resultando em muitos moradores sem acesso a serviços essenciais, como água, esgoto e transporte público. Sapopemba destacou-se na luta por esses serviços, que ainda eram escassos na área. Mulheres uniram-se para exigir melhorias e, em conjunto com outros bairros da Zona Leste de São Paulo, formaram o Movimento Popular da Zona Leste, um marco inicial da Reforma Sanitária na cidade.

Nos anos 2000, Sapopemba continuou a crescer e consolidou-se como um importante centro de comércio e serviços na zona leste de São Paulo. Contudo, ainda enfrenta desafios, como a violência e a desigualdade social.

Hoje, o bairro é uma amostra da diversidade cultural presente na cidade de São Paulo, com uma mistura de tradições e influências de diferentes regiões do Brasil. A história de Sapopemba é marcada pela resiliência de seus moradores e por sua evolução ao longo do tempo.



Foto Atual

Nossa região apresenta altos índices de densidade demográfica e vulnerabilidade social em comparação com as outras supervisões da CRS Sudeste. Esses fatores podem impactar diretamente a saúde da população, exigindo uma atenção mais intensa e a implementação de políticas públicas específicas para atender às necessidades dessa comunidade.

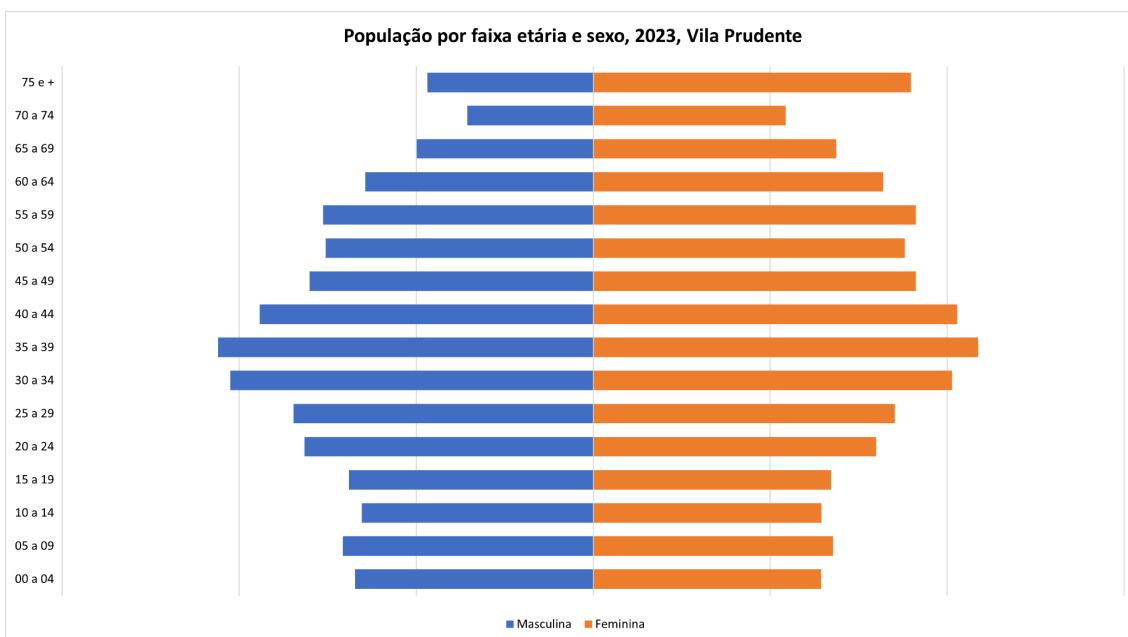
Os indicadores podem refletir a qualidade de vida e as oportunidades disponíveis para os moradores das diferentes subprefeituras. Ao comparar Sapopemba com Vila Prudente, é comum observar que a vulnerabilidade em Sapopemba pode traduzir-se em desafios mais significativos em várias das áreas mencionadas.

Abaixo, apresentamos alguns indicadores que comprovam a disparidade entre as subprefeituras/distritos do nosso território.

I. População total (sexo/faixa etária)

A análise da população por faixa etária é um importante indicador social que permite o estudo da organização de determinadas sociedades. Além disso, é útil na elaboração de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento social e econômico, pois demonstra a expansão, o declínio ou a estabilidade de uma população.

VILA PRUDENTE



Fonte: Fundação Seade. Disponível em: <https://populacao.seade.gov.br/>

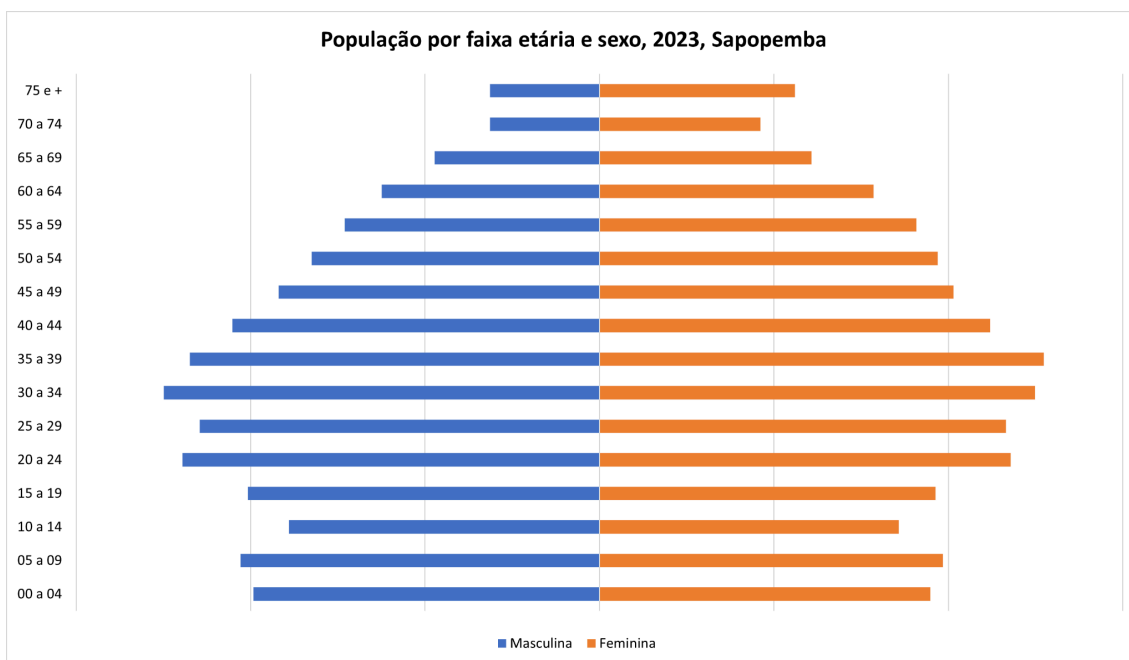
Esta pirâmide etária possui a base com tendência ao declínio, o que pode significar diminuição na taxa de natalidade. Tem o corpo e o topo mais alargados, revelando aumento gradual na expectativa de vida. Ademais, observa-se uma faixa de transição entre jovens e adultos mais expandida.

- Faixa etária mais populosa: 35 - 39 anos
- Faixa etária menos populosa: 70 - 74 anos

Nesta população, há uma presença mais significativa do sexo feminino, um fator comum na maioria das pirâmides etárias.

- População total: 247.634
- População masculina: 116.972
- População feminina: 130.662

SAPOPEMBA



Fonte: Fundação Seade - <https://populacao.seade.gov.br/>

A descrição sugere uma população em transição. A faixa etária entre jovens e adultos está se alargando, o que pode indicar vários fatores, como uma menor taxa de natalidade ou uma maior expectativa de vida.

Esse fenômeno pode ser atribuído a melhorias nas condições de saúde e qualidade de vida, o que contribui para o aumento da longevidade. Ao mesmo tempo, a população idosa está crescendo, o que reflete as mudanças sociais e econômicas que influenciam a expectativa de vida.

- Faixa etária mais populosa: 30 - 34 anos
- Faixa etária menos populosa: 70 - 74 anos

A população de Sapopemba é ligeiramente maior do que a de Vila Prudente, mas os números são bastante próximos, o que permite uma análise comparativa entre ambos.

- População total: 289.759
- População masculina: 139.351
- População feminina: 150.408

II. Idade média ao morrer, em anos.

A idade média ao morrer expressa a média das idades das pessoas que faleceram em determinada localidade no ano em questão. Quanto maior o valor, maior o tempo médio de vida das pessoas naquela região.

Esse indicador reflete, de maneira significativa, a desigualdade presente nas populações estudadas, fornecendo dados sobre a qualidade de vida, o acesso a serviços essenciais e o investimento em políticas públicas.

O quadro abaixo apresenta a idade média ao morrer dos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba, de 2015 a 2020.

Série histórica da idade média ao morrer, em anos, por distrito, 2015 - 2020						
Região	2015	2016	2017	2018	2019	2020
São Lucas	69,68	70,92	71,08	71,89	71,48	72,08
Sapopemba	63,55	64,14	64,06	64,68	64,95	66,09
Vila Prudente	72,55	72,01	73,34	71,46	73,25	73,06

Fonte: Sistema de Informações sobre Mortalidade (SIM); Secretaria Municipal da Saúde (SMS); TabNet - Anos Potenciais de Vida Perdidos - APVP.

Em todos os anos analisados, a idade ao falecer na Vila Prudente é superior à de Sapopemba. Isso indica que, em média, as pessoas vivem mais tempo em Vila Prudente do que em Sapopemba.

O aumento constante em ambas as regiões pode indicar uma tendência geral de aumento na longevidade, o que é um sinal positivo de melhorias na qualidade de vida e na saúde pública. A diferença de idade ao falecer entre as duas regiões reflete discrepâncias nas condições de saúde, acesso a serviços médicos, ou fatores socioeconômicos.

III. Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza (até 1/4 salário mínimo).

O rendimento familiar de até 1/4 de salário mínimo representa as famílias em situação de extrema pobreza nos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba.

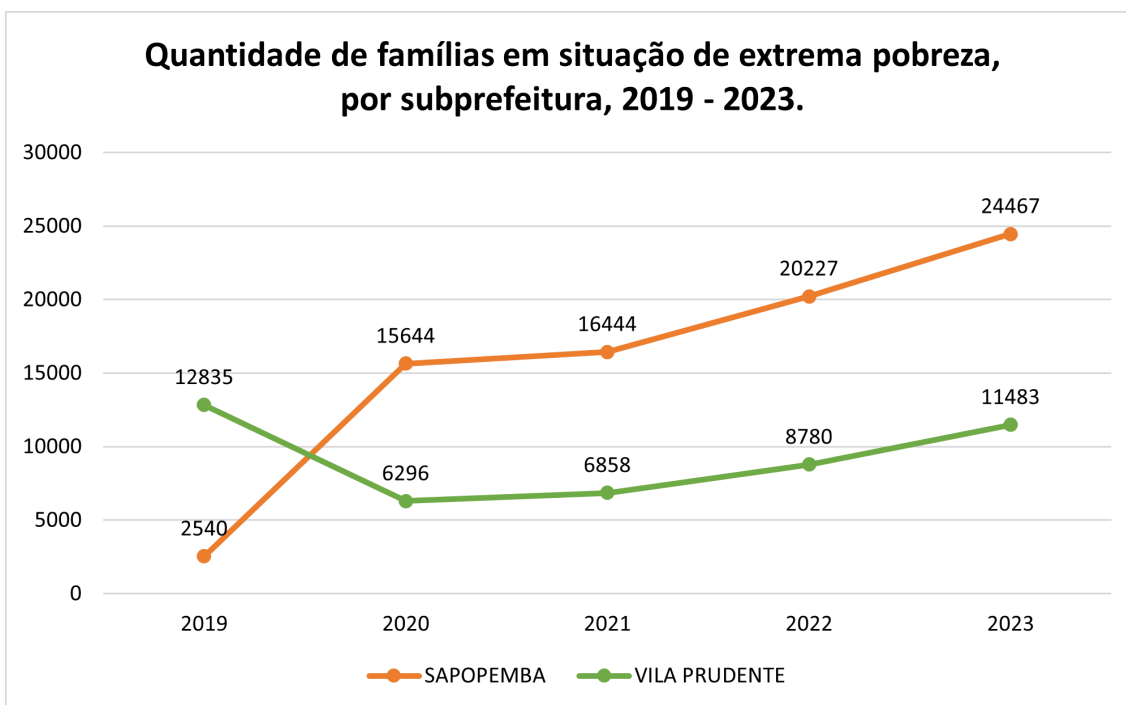
Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza, nos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba, 2019 - 2023.

Região	2019	2020	2021	2022	2023
São Lucas	9719	3659	4089	5165	6640
Sapopemba	2540	15644	16444	20227	24467
Vila Prudente	3116	2637	2769	3615	4843

Fonte: Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS)

Este indicador é um parâmetro fundamental para compreender o impacto das condições socioeconômicas na saúde de uma população.

Não se trata apenas de uma medida de pobreza econômica, mas também de um reflexo das profundas desigualdades que afetam a saúde e o bem-estar das populações mais vulneráveis. Assim, ilustramos a evolução desse indicador no gráfico abaixo para melhor compreensão:



A partir do gráfico, observa-se uma tendência de aumento da quantidade de famílias em situação de extrema pobreza em ambas as subprefeituras, nos últimos anos. No entanto, é notável a disparidade entre as regiões. O território da Sapopemba concentra um número maior dessas famílias em relação à Vila Prudente. Isso pode ser visualizado, com clareza, no ano de 2023, quando Sapopemba representou 68% das famílias em situação de extrema pobreza, somando-se às duas subprefeituras.

IV. Estimativa de Domicílios em Favela.

Esse indicador expressa a proporção de residências em áreas de maior vulnerabilidade social e menor infraestrutura urbana.

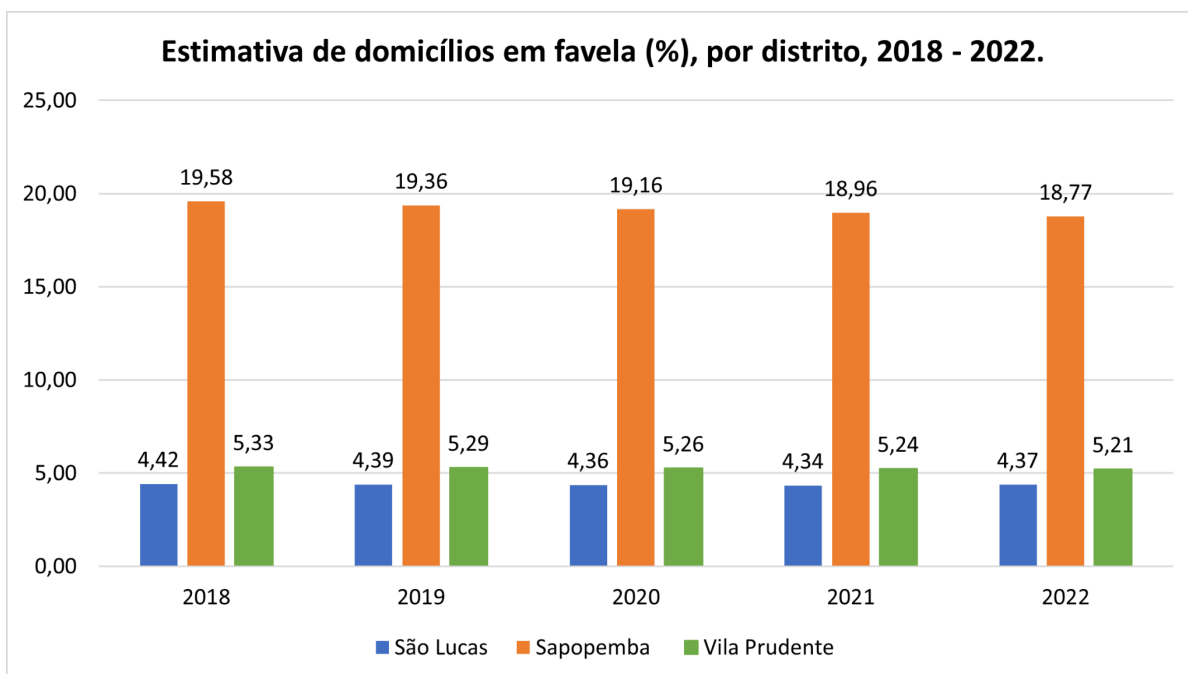
Esses dados são importantes para a saúde pública, pois a presença de habitações em áreas de favela reflete desafios socioeconômicos e de infraestrutura que impactam diretamente a saúde da população.

Em áreas de favelas, o risco de doenças infecciosas e crônicas tende a ser maior devido à falta de saneamento e ao acesso limitado a serviços de saúde.

Estimativa de domicílios em favela (%), por distrito, 2018 - 2022

Região	2018	2019	2020	2021	2022
São Lucas	4,42	4,39	4,36	4,34	4,37
Sapopemba	19,58	19,36	19,16	18,96	18,77
Vila Prudente	5,33	5,29	5,26	5,24	5,21

Fonte: Secretaria Municipal de Habitação (SEHAB); Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); Fundação Estadual Sistema de Análise de Dados (SEADE).



Os dados apresentados mostram que Sapopemba possui a maior porcentagem de domicílios em favelas, com números consistentes em torno de 19%, sugerindo que sua população enfrenta maiores barreiras no acesso a serviços essenciais em comparação com os outros distritos. Em contraste, Vila Prudente e São Lucas exibem porcentagens menores, em torno de 5% e 4%, respectivamente. Esse percentual reduzido revela uma população ligeiramente menos vulnerável no que diz respeito às condições de moradia.

A STS Vila Prudente/Sapopemba é responsável por 63 serviços, sendo:

- Vigilância em Saúde (Ambiental/Epidemiológica/Sanitária);
- 25 Unidades Básicas de Saúde (UBS);
- 05 Assistências Médicas Ambulatoriais (AMA) sendo 04 de 12 horas e 1 de 24 horas;
- 03 Equipes Multidisciplinares de Assistência Domiciliar (EMAD);
- 05 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) – 2 adultos, sendo 01 de 24 horas, 2 infantojuvenil e 1 álcool e drogas;
- 04 Residências Terapêuticas que são ligadas ao CAPS adulto;
- 01 Casa de Parto;
- 03 Ambulatórios de Especialidades, sendo 01 o Hospital Dia Vila Prudente que também realiza cirurgias mais simples;
- 02 Centros Especializados em Reabilitação (CER) com 02 Programas de Acompanhante para Pessoas com Deficiência (APD);
- 01 Unidade de Referência à Saúde do Idoso (URSI);
- 03 Programas de Acompanhamento de Idoso (PAI);
- 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO);
- 02 Serviços de Assistência Especializada em infecções Sexualmente Transmissíveis e AIDS (SAE);
- 01 Centro Especializado em Odontologia (CEO);
- 01 Polo de curativos de maior complexidade;
- 02 Unidades com Rede SAMPA Trans, além dos SAEs.

Além dos serviços descritos acima, temos 04 unidades em construção:

- 01 Unidade Básica de Saúde na região do Parque dos Bancários, em Sapopemba;
- 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA) em Sapopemba;
- 01 UPA na região de Vila Prudente com 01 Centro de Cuidados Odontológicos (CCO) no mesmo terreno.

UPA SAPOPEMBA EM CONSTRUÇÃO - NOVEMBRO 2024



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

UPA VILA PRUDENTE + CEO VILA PRUDENTE EM CONSTRUÇÃO - OUTUBRO 2024



Fonte: Arquivo da CRS Sudeste

UBS PRIMAVERA/COLORADO EM CONSTRUÇÃO - NOVEMBRO 2024



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

No território temos também um Hospital Municipal com Pronto Socorro, que é subordinado à Secretaria-Executiva de Atenção Hospitalar.

A Organização Social de Saúde (O.S.S) que atua na nossa Supervisão é a Sociedade Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM) - PAIS, sendo responsável pelo gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde, num total de 56 serviços distribuídos em 49 estabelecimentos de saúde.

2. Panorama Geral do período

A Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) é essencial para assegurar a qualidade e a eficácia dos serviços de saúde oferecidos à população. No relatório referente ao terceiro trimestre de 2024, faremos uma análise minuciosa das demandas recebidas, dos principais problemas detectados e das medidas adotadas para resolvê-los. Por meio dessa avaliação, nosso objetivo é identificar padrões, tendências e oportunidades de melhoria que possam favorecer o aprimoramento do atendimento e a satisfação dos usuários do sistema de saúde.

O perfil epidemiológico teve um impacto contínuo neste trimestre, principalmente com os casos de MPOX (uma doença viral transmitida de pessoa para pessoa, que pode provocar bolhas ou feridas na pele) e a Febre do Oropouche (uma doença viral transmitida por mosquitos, especialmente o Maruim, que provoca febre, dor de cabeça, dor muscular, náusea e diarreia — sintomas muitas vezes confundidos com outras arboviroses e doenças febris agudas).

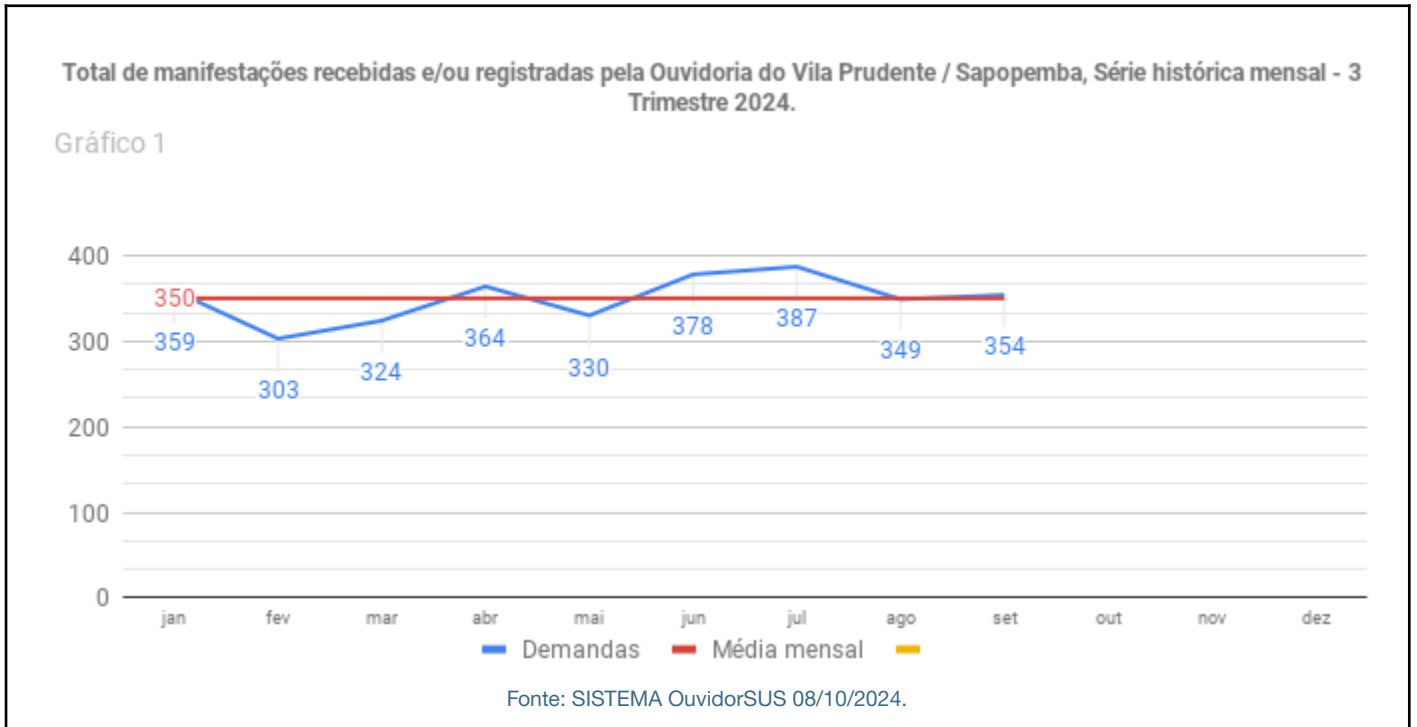
Essa situação demandou a mobilização de profissionais para atender às urgências e emergências nas unidades de saúde, comprometendo os atendimentos agendados. Essa dinâmica evidencia a necessidade de um gerenciamento contínuo dos recursos e um planejamento cuidadoso dos atendimentos, principalmente durante períodos de alta demanda decorrentes de surtos epidemiológicos.

O insumo de fralda descartável continuou a impactar nas manifestações de ouvidoria durante este trimestre. Desde o início de setembro de 2023, a Secretaria Municipal da Saúde implementou mudanças no fluxo de distribuição das fraldas descartáveis para os municípios registrados no programa, que agora são enviadas pelos Correios para os endereços dos beneficiários.

Com esse novo protocolo, a unidade deve reavaliar, através de visita domiciliar, todos os pacientes cadastrados no programa a cada 180 dias e registrar essas informações no sistema informatizado SIGA (Sistema Informatizado de Gestão Ambulatorial). Caso essa reavaliação não seja realizada, o sistema automaticamente inativa os pacientes, que deixam de receber o insumo.

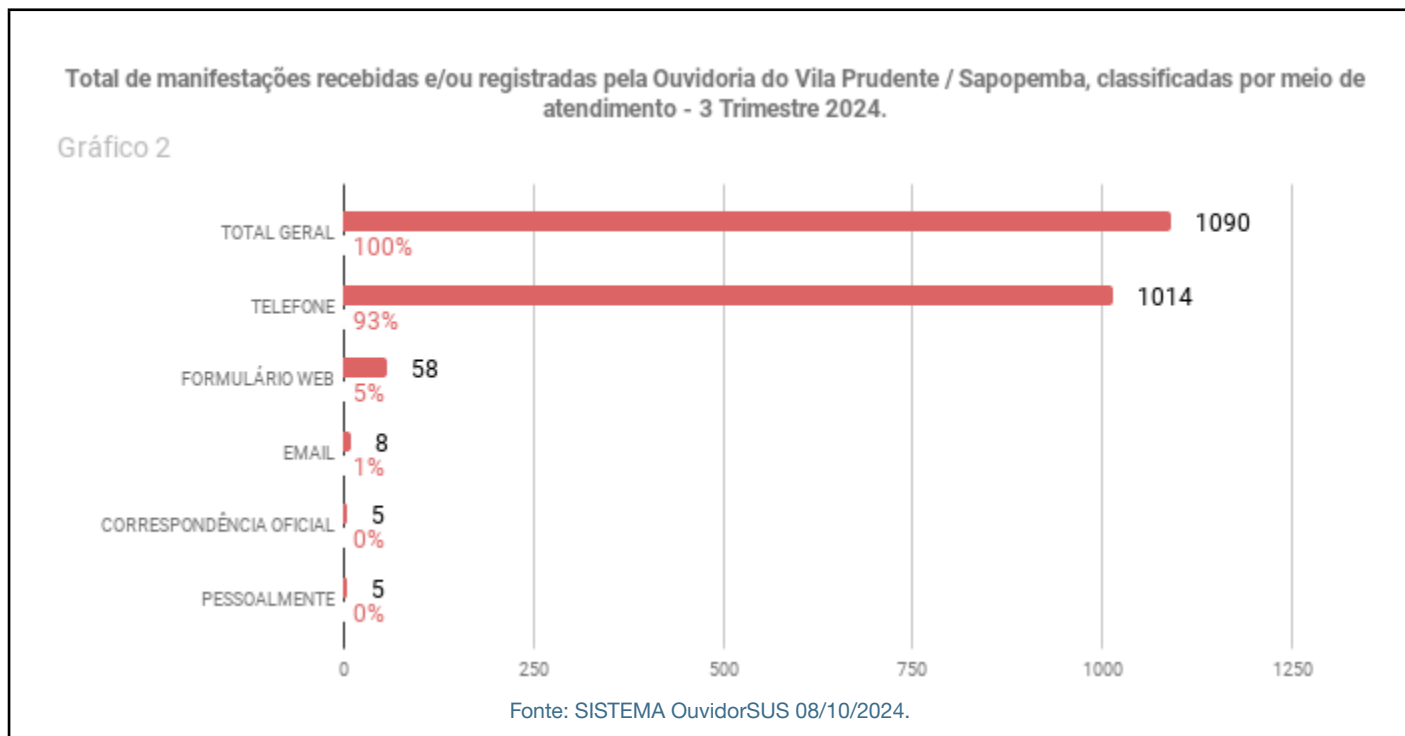
Neste período tivemos contratação de quatro novos gerentes de unidades, impactando no prazo do envio das respostas dessas unidades.

Número de manifestações – Série histórica



No terceiro trimestre de 2024, registramos um total de 1.090 manifestações, refletindo um crescimento de 1,6% em comparação ao trimestre anterior, que teve 1.073 manifestações. Embora o aumento nas demandas seja pequeno, a média mensal manteve-se estável. A distribuição das manifestações ao longo dos meses foi de 35,5% em julho, 32% em agosto e 32,5% em setembro. Essa uniformidade indica um padrão relativamente equilibrado no registro de manifestações entre julho e setembro de 2024.

3. Meios de atendimento



A análise dos dados referentes aos meios de atendimento evidencia uma forte preferência pelo uso do telefone, com a Central SP156 concentrando 93% das manifestações. Esse resultado indica que a acessibilidade e a conveniência oferecidas por esse canal são fatores cruciais para a escolha da população.

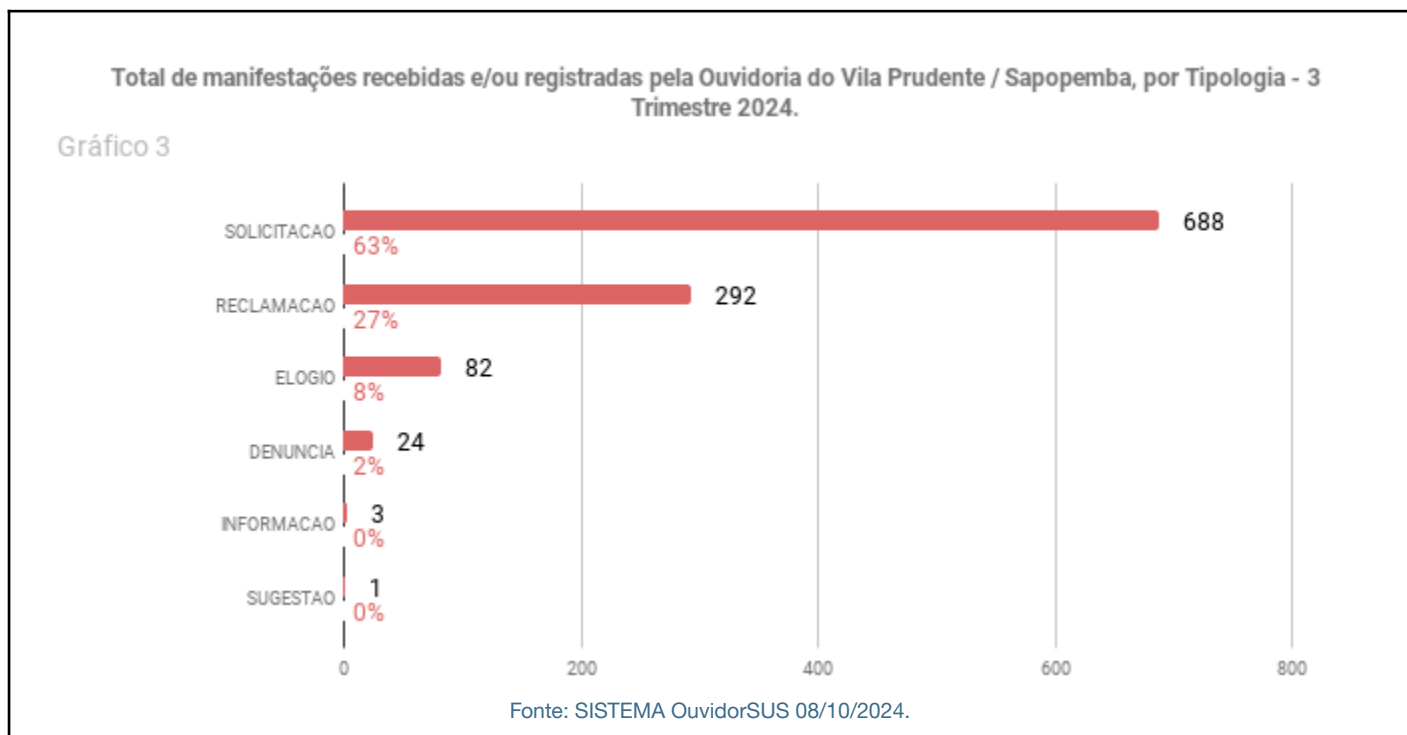
Por outro lado, a quantidade limitada de atendimentos presenciais, que registrou apenas 05 atendimentos neste trimestre, pode ser atribuída à ampla extensão territorial da área de abrangência e à localização das unidades de atendimento sob nossa supervisão. A distância, especialmente na região de Sapopemba, pode representar um obstáculo para o deslocamento dos cidadãos, o que favorece a utilização do telefone como uma alternativa mais prática e imediata.

Percebemos que o uso do formulário web ainda não é muito conhecido pelo público em geral, apesar do e-mail constar na maioria das demandas registradas, que evidencia o uso da tecnologia.

Esse panorama destaca a importância de continuar investindo em serviços de atendimento remoto, que se mostraram eficientes e bem-sucedidos em atender à demanda da população. Além disso, seria interessante considerar a exploração de outras modalidades de atendimento, como plataformas digitais, que poderiam facilitar o

acesso e minimizar a necessidade de deslocamentos físicos, tornando o processo ainda mais acessível para todos.

4. Classificação das manifestações



Em relação à classificação das manifestações, observamos um aumento significativo nas solicitações e elogios, com 688 solicitações e 82 elogios neste trimestre, em comparação ao anterior, onde obtivemos 593 solicitações e 67 elogios.

Observamos também diminuição nas reclamações, com 386 no segundo trimestre e 292 no atual.

Em relação às denúncias, o maior quantitativo foi realizado para a Vigilância Sanitária, no assunto Alimentos, que obteve 19 manifestações, do total de 24 denúncias.

5. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 688 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 63 % do total.

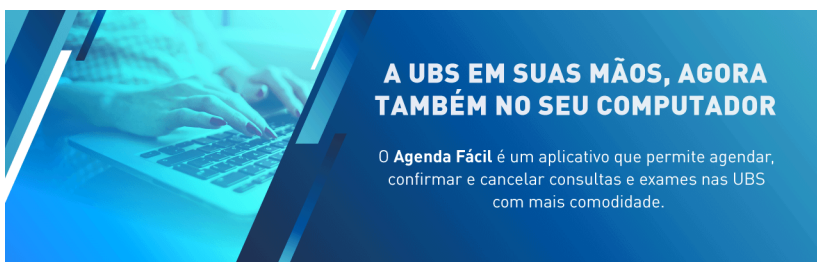
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (73%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. No assunto Assistência à Saúde, os sub assuntos mais citados, 62% são relativos a *Consulta/Atendimento/Tratamento* e 17% a *Cirurgias*.

Em relação à Assistência à Saúde, é recorrente a dificuldade no agendamento de consultas de primeira vez e retorno na Atenção Básica e Especializada, também evidenciado nos trimestres anteriores.

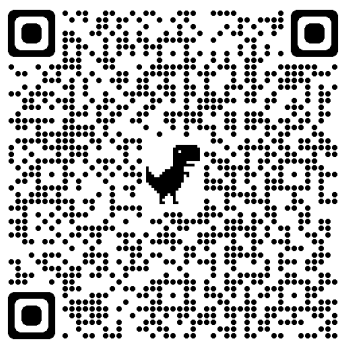
Ressaltamos que, em muitos casos, as consultas não são confirmadas pela ligação telefônica que é realizada pela Secretaria Municipal de Saúde aos munícipes. Reforçamos a necessidade de sempre atualizar os telefones junto à Unidade Básica de Saúde de referência da(o) cidadã(o), para evitar cancelamentos das consultas.

Há também o aplicativo Agenda Fácil para celular e também no computador, para agendamento e confirmação das consultas.



Link: <https://agendafacil.prefeitura.sp.gov.br/saude>

Recentemente a SMS lançou a confirmação de consultas e exames via Whatsapp, aponte a câmera para o QR Code abaixo para acessar a notícia:



Ainda sobre o tema Assistência à Saúde, citamos o sub assunto *Cirurgias* que é frequente nas manifestações.

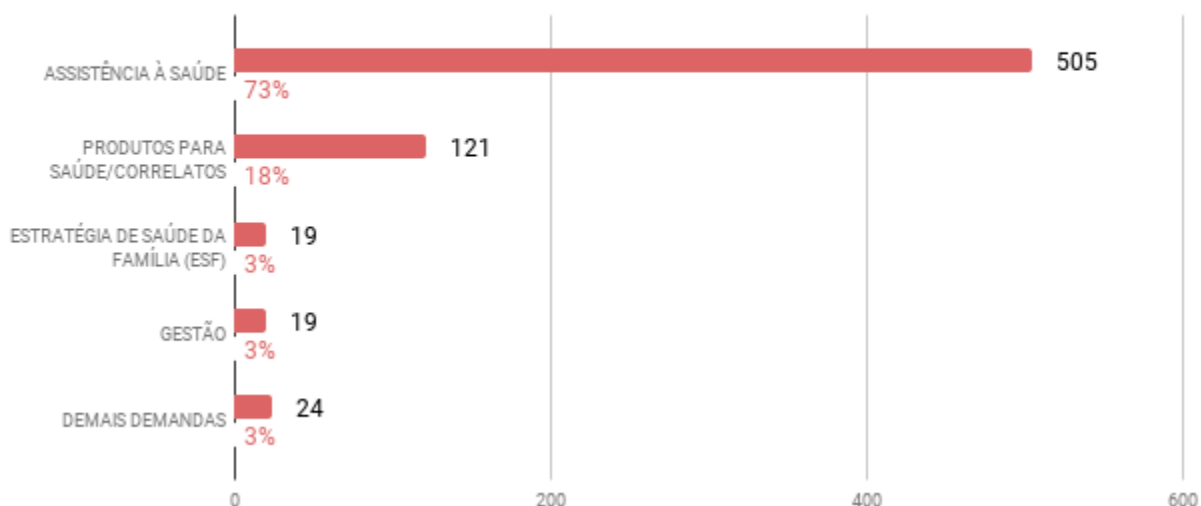
Ressaltamos que a maioria das cirurgias de grande porte, com destaque para as ortopédicas, são realizadas em Hospitais Estaduais, sendo que a Secretaria Municipal de Saúde depende dessa oferta de vagas.

Outro item importante nas Solicitações são os Produtos para Saúde e Correlatos - Fraldas, que devido à mudança do envio desse insumo, que passou a ser enviado pelos Correios a partir de novembro de 2023, sendo necessária visita domiciliar semestral da Enfermeira da UBS, com atualização no sistema SIGA. Sem esse procedimento o paciente é inativado no sistema, automaticamente, e não recebe as fraldas.

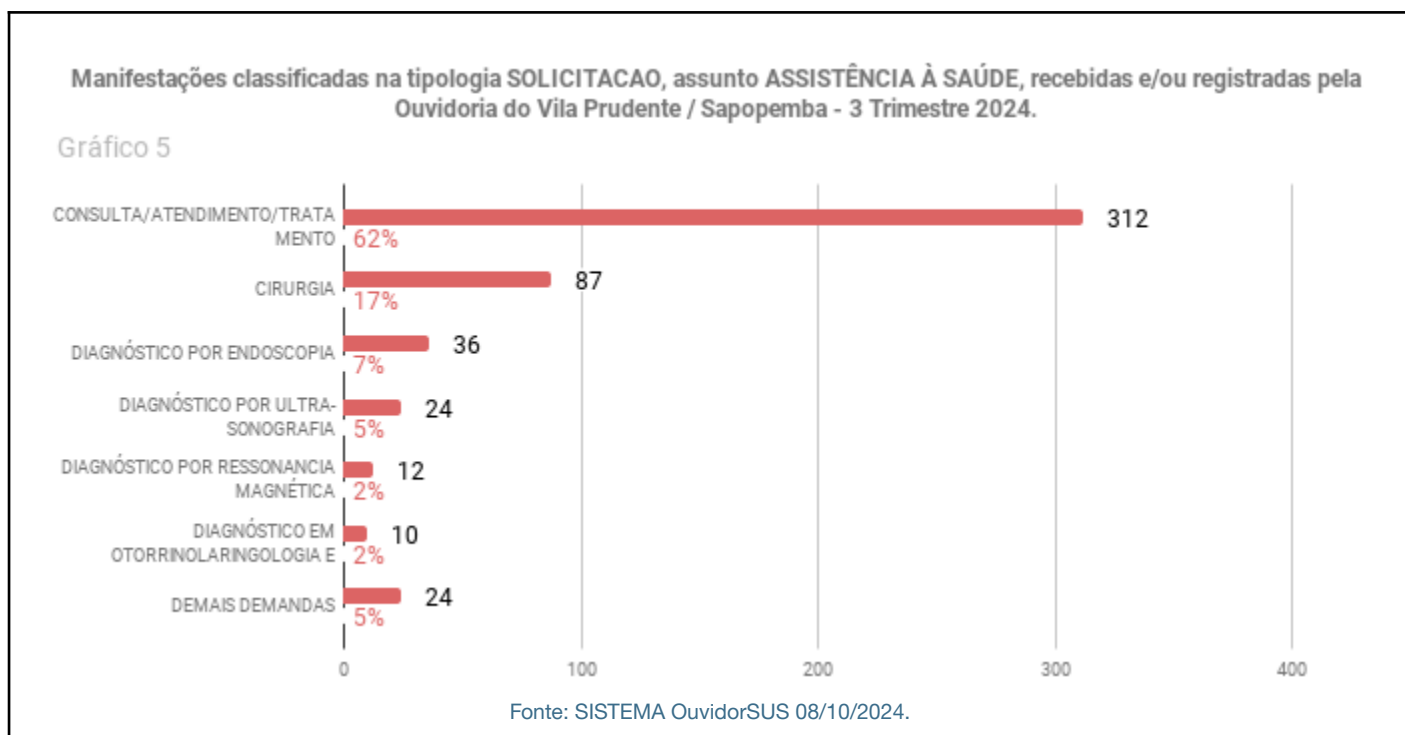
Diversas intervenções foram feitas nas UBSs para regularizar esse procedimento, a fim de não prejudicar os pacientes.

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

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.



6. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 292 reclamações registradas no período correspondem a 27% do total das manifestações.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão - 237 (81%) e em segundo lugar - Ouvidoria do SUS, quando o munícipe não concorda com a resposta enviada pela unidade.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 49% são relativos a Recursos Humanos e 44% a Estabelecimentos de Saúde. Observamos uma inversão nos sub assuntos mais citados, se compararmos com o trimestre anterior, onde Estabelecimentos obteve 57% e Recursos Humanos 41%.

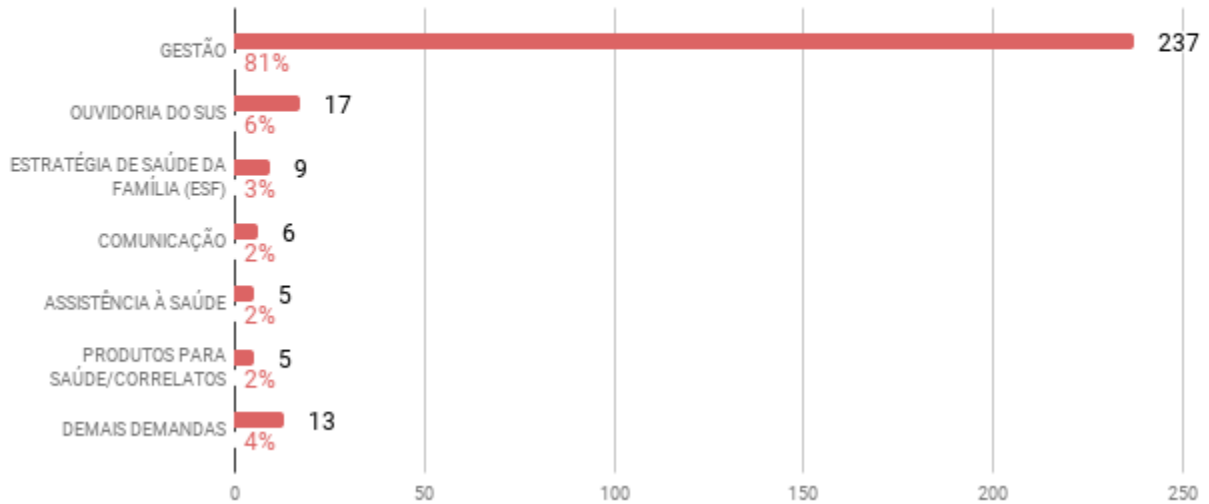
Percebemos um empoderamento crescente dos munícipes ao expressar seu descontentamento, tanto em relação aos funcionários quanto às rotinas e protocolos das unidades.

No que se refere às rotinas, nem sempre elas são planejadas com foco nas necessidades dos munícipes; em muitos casos, acabam por restringir o acesso, em vez de ampliá-lo.

Este assunto tem sido tratado nas reuniões de gerentes e também com a equipe de supervisores da O.S.S. SPDM (Organização Social em Saúde - Sociedade Paulista para o Desenvolvimento da Medicina).

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

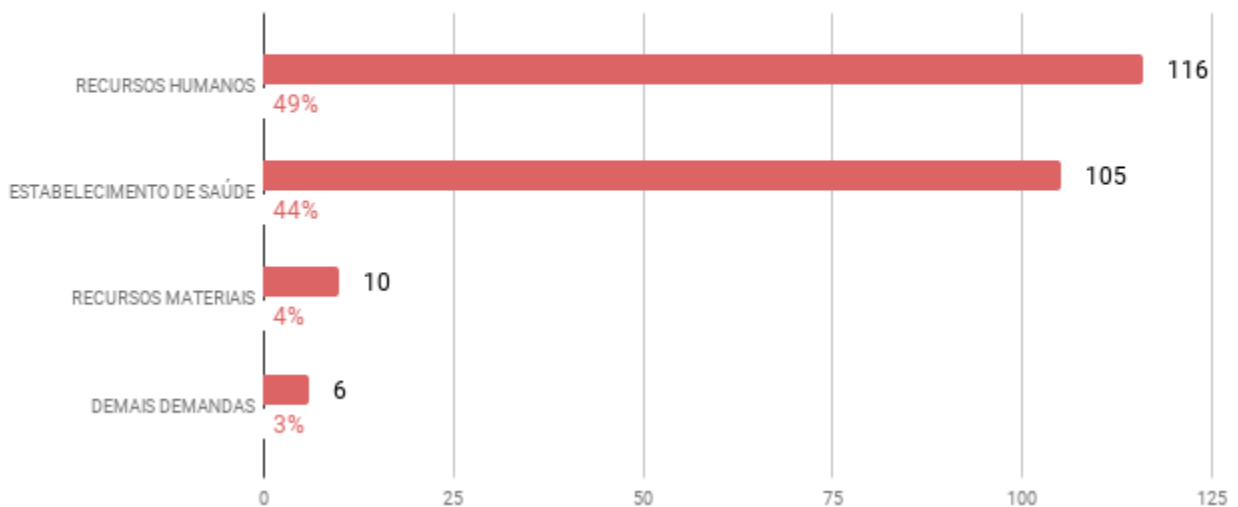
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

O elogio desempenha um papel fundamental nas unidades de saúde, impactando tanto os profissionais de saúde quanto os pacientes.

Neste trimestre foram registrados 82 elogios, que correspondem a 8% do total de manifestações, com média mensal de 27 elogios.

Conforme o Gráfico 8, o assunto com o maior número de demandas foi a Gestão, que representa 78% do total de elogios. Ressaltamos que o subassunto Recursos Humanos está incluído no assunto Gestão, justificando o maior quantitativo de elogios nesse assunto.

Notamos um crescimento contínuo nos elogios ao compararmos com o 1º e 2º trimestres deste ano, quando recebemos, respectivamente, 78 e 67 manifestações nesta categoria.

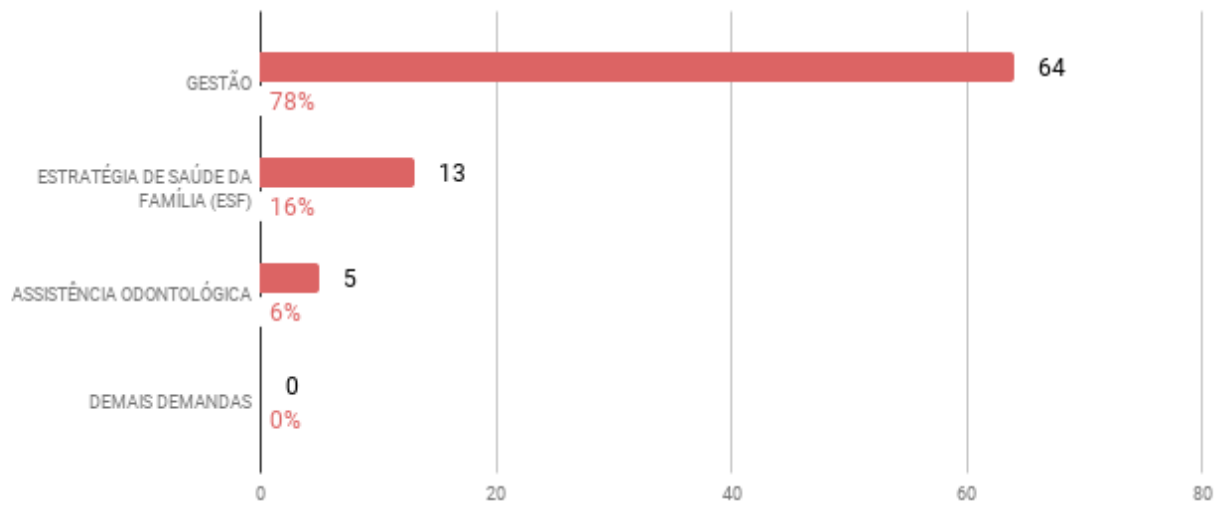
Em 2022 a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), por meio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) e da Divisão de Ouvidoria, criaram o selo "Gente que faz o SUS".

A cada semestre os profissionais e/ou equipes que receberam elogios, por meio do sistema OuvidorSUS, que não tenham sido feitos de forma anônima ou sigilosa, recebem um diploma com os agradecimentos da SMS.

Os elogios são uma ferramenta poderosa nas unidades de saúde. Eles não apenas promovem a motivação e o bem-estar dos profissionais, mas também melhoram a experiência do paciente e a qualidade do atendimento. Fomentar uma cultura de reconhecimento é um investimento que pode trazer inúmeros benefícios a longo prazo para a saúde, tanto física quanto emocional.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. 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 JARDIM GUAIRACÁ	73	73	100%
AMA SAPOPEMBA	8	8	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELBA - HUMBERTO GASTÃO BODRA	22	22	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM GRIMALDI	50	51	98%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM INDEPENDÊNCIA - HERMENEGILDO MORBIN JUNIOR	21	22	95%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CALIFORNIA - ZEILIVAL BRUSCAGIN	20	20	100%
AMB ESPEC SAPOPEMBA	26	26	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO II VILA PRUDENTE	2	2	100%
CAPS ADULTO III SAPOPEMBA	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II SAPOPEMBA	4	4	100%
CER III SAPOPEMBA	5	5	100%
HOSPITAL DIA - VILA PRUDENTE	87	87	100%
OSS SPDM - PAIS	4	4	100%
SAE DST/AIDS HERBERT DE SOUZA - BETINHO	1	2	50%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	9	9	100%
UBS FAZENDA DA JUTA I	9	9	100%
UBS FAZENDA DA JUTA II	18	20	90%
UBS IAÇAPÉ - JARDIM PLANALTO	34	36	94%
UBS IGUAÇU	27	27	100%
UBS JARDIM DOS EUCALIPTOS - HELIO MOREIRA SALLES	58	60	97%
UBS JARDIM GUAIRACÁ	27	29	93%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM SAPOPEMBA	24	28	86%
UBS JARDIM SINHÁ	25	25	100%
UBS MASCARENHAS DE MORAES	26	26	100%
UBS PARQUE SÃO LUCAS	33	33	100%
UBS PASTORAL	15	16	94%
UBS PRO MORAR	32	35	91%
UBS REUNIDAS I	40	40	100%
UBS REUNIDAS II	57	57	100%
UBS SANTA MADALENA	4	4	100%
UBS TEOTÔNIO VILELA	41	45	91%
UBS VILA ALPINA - DR. HERMINIO MOREIRA	26	26	100%
UBS VILA EMA	41	41	100%
UBS VILA HELOÍSA	56	56	100%
UBS VILA PRUDENTE	55	56	98%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA RENATO	6	6	100%
UVIS VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	8	8	100%
Total	997	1021	98%

Recebemos 1.021 manifestações de solicitações e reclamações no 3º trimestre de 2024 sendo que 997 foram respondidas em até 20 dias. Neste trimestre, 12 unidades não responderam dentro do prazo estipulado (20 dias do recebimento da manifestação na unidade): AMA Integrada Jd. Grimaldi, AMA Integrada Hermenegildo Morbin Junior./Jd. Independência, UBS Fazenda da Juta II, UBS Iaçapé, UBS Hélio Moreira Salles/Jd. Eucaliptos, UBS Jd. Guairacá, UBS Jd. Sapopemba, UBS Pastoral, UBS Pro Morar, UBS Teotônio Vilela, UBS Vila Prudente e SAE Herbert de Souza.

Em comparação aos trimestres anteriores, houve aumento significativo das unidades com atrasos no envio das respostas, sendo que no 1º e 2º trimestre, respectivamente foram 06 e 04 e neste trimestre 12 unidades, com recorrência de 03 sub-redes.

Reforçamos nas reuniões de gerentes, de julho e agosto do ano corrente, a possibilidade da solicitação de dilação de prazo, nas situações que impossibilitam a elaboração da resposta, mas neste ano, só foram solicitadas e autorizadas três dilações de prazo,

Verificamos que a unidade SAE Herbert de Souza, recebeu 02 manifestações neste trimestre e enviou somente uma das respostas dentro do prazo. Neste caso, em particular, conversamos pessoalmente com a gerente da unidade, reforçando a necessidade de acesso ao OuvidorSUS semanalmente.

Compartilhamos semanalmente com os gerentes das unidades as manifestações que estão com mais de 30 dias de atraso, para a conclusão.

Destacamos que neste trimestre, 25 unidades - 68%, responderam todas as manifestações recebidas no prazo estipulado. Em comparativo com o trimestre anterior, houve um aumento de 22% neste item.

Evidenciamos a necessidade de sempre pontuar, nas reuniões de gerentes, sobre os problemas observados na ouvidoria, como a dilação de prazos, o acesso ao OuvidorSUS diariamente, uso da linguagem simples sem utilização de siglas nas respostas.

9. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

No que concerne ao Programa de Avaliação de Qualidade (PAQ), estabelecemos uma rotina diária para o preenchimento das manifestações. Das 1.090 solicitações recebidas, conseguimos inserir 1.073, o que corresponde a 98,4% das manifestações registradas na planilha.

É importante destacar que algumas manifestações são encaminhadas à Regulação Regional da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste para tratativas específicas.

Além disso, consideramos relevante mencionar a quantidade de manifestações que foram devolvidas às unidades devido a problemas nas respostas. Neste trimestre, observamos que 47 demandas, ou 4,4%, foram devolvidas. Embora esse índice seja baixo, trata-se de erros recorrentes que já haviam sido previamente pactuados.

Cabe ressaltar que, em desacordo com a Portaria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo - SMS Nº 166 DE 14 DE ABRIL DE 2021, especificamente no Art. 38º, que estabelece que o funcionário designado para a ouvidoria deve atuar de forma exclusiva, nesta supervisão sou responsável por outra pasta que consome considerável tempo diário, impactando as atividades da Ouvidoria.

Destacamos também a inadequação da estrutura física para o atendimento ao público. Não há uma sala exclusiva para o Ouvidor, nem um local reservado que assegure a privacidade necessária durante os atendimentos. Adicionalmente, há falta de acessibilidade, uma vez que a supervisão está situada no 2º andar e o acesso é feito apenas por escadas.

Dentro da esfera de governabilidade da Ouvidoria, sugerimos a realização de mais reuniões técnicas com toda a rede de Ouvidoria, com foco em discussões de casos, alinhamento de condutas e aprimoramento das práticas.

Por fim, fora da governabilidade da Ouvidoria, propomos a criação do cargo de Ouvidor, que deve ser exclusivo para o exercício desta função.

10. Plano de ação

Com base nos dados coletados durante o período, planejamos as seguintes ações:

Apresentar em reunião dos gerentes, relatório que evidencia o impacto do não cumprimento dos prazos. Durante o encontro, será discutido o planejamento de estratégias visando melhorar o fluxo de trabalho, melhoria das respostas e otimização do tratamento das demandas.

Justificamos o atraso da capacitação sobre Linguagem Fácil, devido reforma no auditório no complexo, inviabilizando o curso.

Além de capacitações com temas importantes para o bom desempenho do atendimento ao munícipe, que estão 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
Uso da Linguagem Fácil	Melhorar o diálogo entre a unidade e os munícipes e melhorar as respostas na ouvidoria.	Conteúdo teórico. Apresentação de casos reais. Oficina prática	Fevereiro de 2025	Ouvidoria e Gestão Participativa da STS VP/SAP	A iniciar ▾
Qualidade no atendimento ao usuário do SUS	A má qualidade no atendimento das unidades é queixa frequente na Ouvidoria.	Conteúdo teórico. Apresentação de casos reais. Oficina prática	Durante todo o ano	Educação Permanente da O.S.S SPDM-PAIS	Em andame... ▾

Conhecendo o SUS	Apresentar aos profissionais de saúde as bases referenciais para o trabalho no SUS, segundo as políticas públicas federais.	EAD - 10 horas Através de conteúdos teóricos, recursos audiovisuais e atividades interativas que permitam a reflexão sobre a prática profissional.	Durante todo o ano	Educação Permanente da O.S.S SPDM-PAIS	Em andame... ▾
Segurança do Paciente	Os protocolos e rotinas das unidades devem sempre almejar segurança do paciente, bem como a do profissional.	EAD - 10 horas Através do alinhamento do conhecimento dos profissionais sobre a segurança do paciente e a importância do tema para a assistência prestada.	Durante todo o ano	Educação Permanente da O.S.S SPDM-PAIS	Em andame... ▾

Apresentação da ouvidoria aos novos conselheiros gestores da STS Vila Prudente/Sapopemba.	Sensibilizar o Conselho Gestor sobre a importância da Ouvidoria para o aprimoramento do SUS.	Apresentação em powerpoint na Reunião do Conselho gestor	Fevereiro/2025	Ouvidoria da STS VP/SAP	A iniciar ▾
Apresentação dos relatórios de ouvidoria da STS Vila Prudente/Sapopemba aos conselheiros gestores	Dar conhecimento aos conselheiros sobre os principais assuntos que geraram manifestações de ouvidoria e as ações realizadas	Apresentação em powerpoint da principais manifestações por unidade de saúde dest STS na Reunião do Conselho Gestor	Quadrimestral, com início em Fevereiro de 2025, conforme Regimento do Conselho Gestor da STS Vila Prudente/Sapopemba.	Ouvidoria da STS VP/SAP	A iniciar ▾

As atividades de Uso da Linguagem Fácil, Apresentação da ouvidoria aos novos conselheiros gestores da STS Vila Prudente/Sapopemba e Apresentação dos Relatórios Trimestrais de Ouvidoria da STS Vila Prudente/Sapopemba não foram realizadas dentro do prazo estabelecido. Essa demora deveu-se à necessidade de tratar de outros assuntos com maior urgência. No entanto, estas atividades foram agendadas para o início do próximo ano.

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/07/2024	Reunião de Gerentes	Discutir problemas recorrentes nas respostas de Ouvidoria	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
15/08/2024	Reunião de Gerentes	Orientação aos novos gerentes sobre a Ouvidoria	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
19/09/2024	Reunião de Ouvidoria	Informações sobre o SIGRC Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira



Reunião Gerentes - 18/07/2024



Reunião Ouvidoria - 19/09/2024

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

No terceiro trimestre, destacamos a recorrência na categoria solicitações, assunto *Assistência à Saúde*, nas demandas por consultas nas unidades de saúde, particularmente nas especialidades de clínica médica, ortopedia, oncologia e neurologia.

Em relação às reclamações, a *Gestão* foi o tema mais recorrente, especialmente no que diz respeito aos *Recursos Humanos*, evidenciando a necessidade de capacitação e atualização de todos os colaboradores sobre a qualidade do atendimento prestado. O médico foi o profissional mais citado nas reclamações, que evidencia a necessidade de reciclagem com esta categoria.

O segundo ponto levantado nas queixas refere-se às *Rotinas e Protocolos da Unidade*, que, muitas vezes, são orientados pela conveniência dos profissionais e equipes, em vez de considerar a perspectiva dos munícipes.

É importante ressaltar a importância dos elogios direcionados aos profissionais e equipes, pois eles renovam as energias e fortalecem o espírito de coletividade.

Por meio das manifestações recebidas, notamos mudanças em algumas rotinas, evidenciando o papel essencial da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde, com o objetivo de promover serviços mais humanizados, éticos e respeitosos para com os cidadãos atendidos.

Ao longo dos anos, temos percebido um crescente empoderamento dos munícipes em relação aos seus direitos, o que fortalece a consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) em nosso município.

A ouvidoria da saúde é um instrumento vital para o aprimoramento do SUS, pois estabelece uma comunicação efetiva entre os usuários e o sistema, promovendo a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde e fortalecendo a gestão pública.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Neste trimestre, observamos a persistência das manifestações, com foco na demanda por consultas nas unidades de saúde, mas, também um quantitativo expressivo referente a cirurgias que estão fora da governabilidade local. Embora demandas como a Dengue tenham diminuído, ainda observamos um número expressivo de demandas espontâneas, o que impacta diretamente na assistência longitudinal dos pacientes e gera, muitas vezes, reclamações sobre a dificuldade de agendamento.

Em relação às queixas sobre Gestão e Recursos Humanos, a Supervisão Técnica tem trabalhado de forma constante, em reuniões com os gerentes, para discutir a importância de toda a equipe atuar de forma alinhada com as diretrizes do SUS e da Atenção Básica de Saúde, cujo objetivo principal é o atendimento ao munícipe.

É perceptível a apropriação dos cidadãos com relação aos seus direitos, o que torna as reivindicações cada vez mais pertinentes, contribuindo para o fortalecimento do SUS.

Os elogios dirigidos aos profissionais e equipes são sempre recebidos com grande satisfação, pois renovam a motivação e reforçam o espírito de colaboração entre os membros da equipe.

No geral, observamos a importância do canal da ouvidoria, não só como um canal de manifestação dos usuários, mas também como um importante instrumento de gestão, tanto local (na unidade) quanto para orientar algumas estratégias da Supervisão Técnica de Saúde.

Cintia Heger

Supervisora Técnica de Vila Prudente/Sapopemba

14. 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.

15. 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 (acesso em 26/07/2024)

16. 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

17. 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>

