

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO  
Endereço: Rua Cassiano dos Santos, 499 - Jardim Cliper - CEP  
04827110 - 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 2, agosto/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**

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Sul

Carla de Brito Pereira

Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro

Deyse Cristina Santos do Ouro

Maria Regina Rossi

Ouvidoria

Denise dos Santos Lima

Daniel Francis de 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>10</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>16</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>21</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>21</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>23</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>24</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>24</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 (STS) de Capela do Socorro (STS-Capela do Socorro) está localizada na região sul da Cidade de São Paulo, sendo uma das 5 STSs da Coordenadoria Regional de Saúde SUL. possui área total de 13.420 Km<sup>2</sup>, compostas por seus três Distritos Administrativos (DA), a especificar Grajaú, Cidade Dutra e Socorro. Sua população estimada é de 638.096 (fonte tabnet/Fundação SEADE) e densidade demográfica de 4.433 habitantes do KM<sup>2</sup>. O território possui cobertura de 62% de Estratégia Saúde da Família (ESF), sendo que 65% de sua população é SUS dependente. Sua área total é composta por 25 Unidade Básicas de Saúde (UBS), 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA) , 02 Unidades de Atendimento Médico Ambulatorial 12h (AMA), 01 AMA 24h, 02 Centros de Atendimento Psico Social (CAPS) AD III, 02 CAPS Adulto III, 01 CAPS IJ III e 01 CAPS IJ II, 02 Centros Especializados em Reabilitação (CER), 01 Ambulatório de Especialidade (AE), 01 Dentro Especializado em Odontologia (CEO), 01 Serviço de Atendimento Especializado (SAE) IST/AIDS, 01 Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS), 01 Unidade de Referência em Saúde do Idoso (URSI), 03 Programas de Acompanhamento de Idosos (PAI), 02 equipe de Apoio à Pessoa com Deficiência (APD), 06 Serviços de Residência Terapêutica (SRT), 03 Unidades de Acolhida Adulto (UAA), 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO), 01 Hospital Municipal, 01 Unidade Odontológica Móvel (UOM) e 01 Equipe de Consultório na Rua ( CNR). A OSS Irmãs Hospitaleiras são responsáveis por 01 CAPS AD III e as 3 UAA´s do território, já a OSS Bompar é responsável pelas equipes de consultório na rua e unidade odontológica móvel e a OSS Associação Saúde da Família e responsável por todos os demais equipamentos de saúde da rede, com exceção do SAE, CECCO e UVIS, que são da administração direta, sendo estes serviços sob gestão da Secretaria Municipal da Saúde - SMS.

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

Em nossa região contamos com os meios de transporte com 02 terminais de ônibus (Grajaú e Varginha), transporte ferroviário com a linha Esmeralda da CPTM e transporte hidroviário com a balsa do Bororé e o recém inaugurado Aquático, que liga a região do Cantinho do Céu (DA Grajaú) à região do Mar Paulista (DA Pedreira), reduzindo

o tempo de locomoção da população da região de até 02 horas para 17 minutos.

## **2. Panorama Geral do período**

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

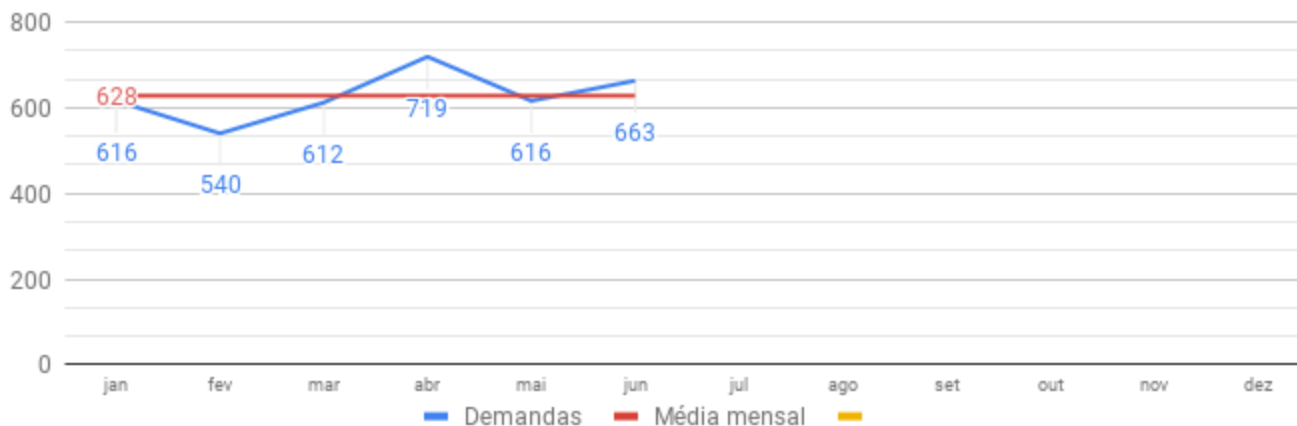
Neste período, a UBS Gaivotas foi transferida para outro prédio, saindo de um prédio locado para um prédio próprio, sendo este projetado e construído especificamente para os fluxos e processos de uma Unidade Básica de Saúde. A UBS Jd Icaraí foi transferida para um novo prédio, locado, para atender à demanda do território e irá propiciar ampliação da estrutura da AMA 24hs J Icaraí. Iniciamos a terceira Equipe PAI do território, sediada na UBS Dr. Sergio Chaddad.

A SMS tem realizado um grande investimento de recursos para ampliação dos equipamentos de saúde da região. Estão em andamento as obras para implantação de 10 novas UBSs, 01 UPA e as novas instalações para a UBS Cantinho do Céu.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

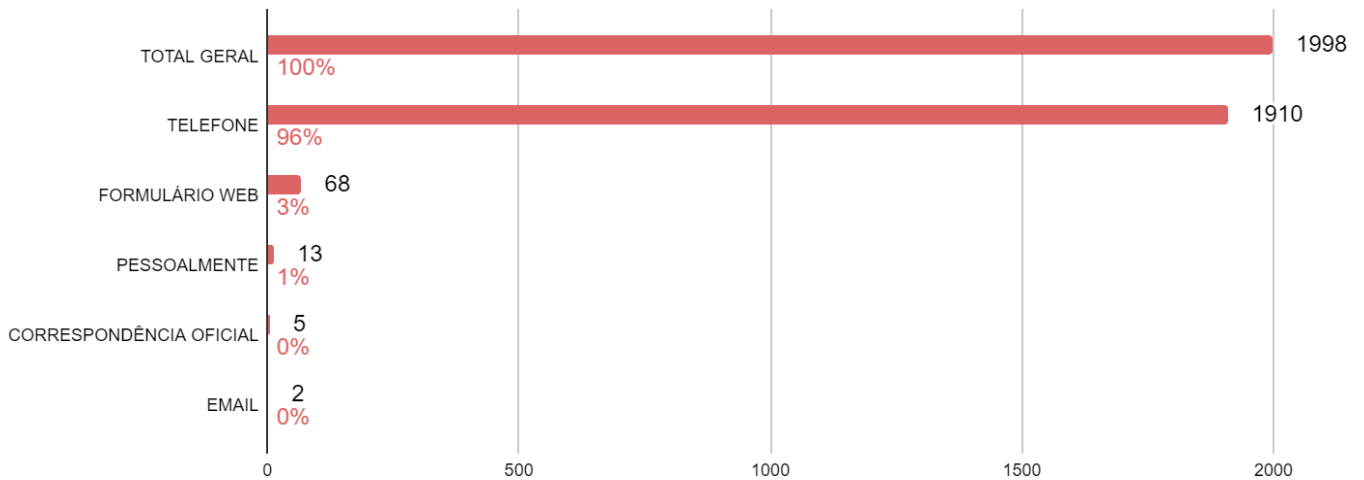
Em comparação ao trimestre anterior, houve aumento no volume de manifestações, especialmente em abril. Nesse período houve aumento no número de atendimentos a pacientes com suspeita de dengue, o que ocasionou aumento no número de manifestações devido ao tempo de espera para consultas e exames. No mesmo período tivemos investimento da SMS, com ampliação de 230 profissionais, a instalação de 04 tendas para ampliação do espaço físico em nossas unidades de emergência AMAs e UPA, o serviço de Hemodengue que reduziu o tempo de espera para o resultado de exames e a ampliação do horário das AMAs 12hs que passaram a funcionar das 07h às 22h.



## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

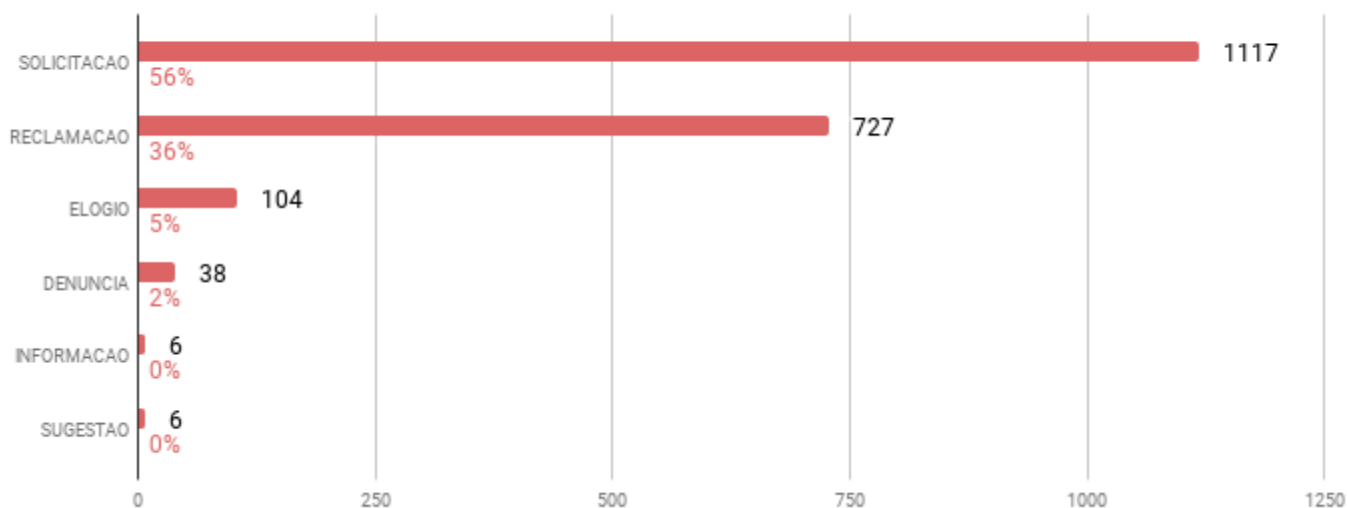
A grande maioria das manifestações registradas no período avaliado foi feita por telefone, evidenciando a preferência dos usuários por esse canal de comunicação, provavelmente pela facilidade de acesso. Porém, é importante considerar outros meios de contato para garantir que todos aqueles que desejem se manifestar sejam ouvidos.

Visando contribuir para o acesso dos usuários aos serviços de saúde do SUS, a Supervisão Técnica de Saúde da Capela do Socorro segue comprometida na divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria do SUS, bem como tem orientado às unidades de saúde a fazerem o mesmo, colocando cartazes e folders em locais visíveis e de fácil acesso aos usuários, com as informações referentes aos canais oficiais de comunicação, além das informações passadas em reuniões de Conselho Gestor das unidades.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

As 1117 solicitações representam a maioria das manifestações recebidas, representando 56% do total. Em nossa região, a população é predominantemente dependente do SUS, onde a oferta de serviços não consegue acompanhar o aumento progressivo da demanda.

Isso evidencia a necessidade de aprimorar a infraestrutura e os recursos para atender adequadamente às necessidades em constante crescimento.

Considerando as solicitações e as reclamações registradas, a Ouvidoria consegue identificar as questões que mais afetam os usuários, fornecendo as informações necessárias para implementar as mudanças e ajustes necessários.

Nota-se também que foram registrados 104 elogios, demonstrando o reconhecimento dos usuários pelos esforços realizados para atender suas necessidades.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 1117 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 56 % do total.

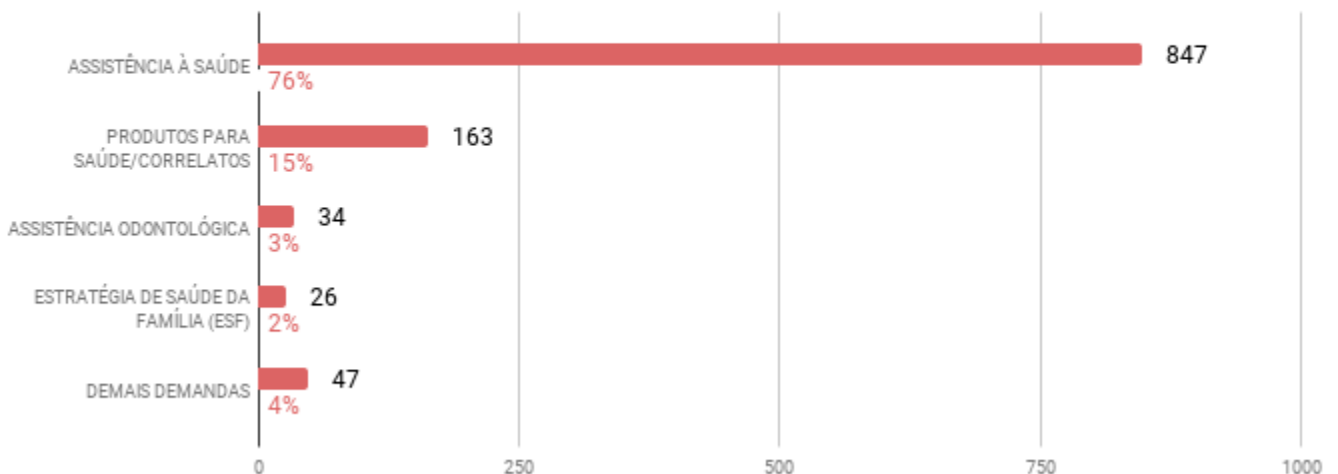
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 73% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 13% a cirurgia.

O processo saúde-doença, influenciado pela dinâmica da população do território que cresce progressivamente, nos faz entender o motivo pelo qual as solicitações de consulta, atendimento e tratamento representam 73% das solicitações seguidas das solicitações de cirurgias. Diante dessas informações verificamos a importância de direcionar os recursos e esforços para atender às necessidades dos usuários.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro – 2 Trimestre 2024.

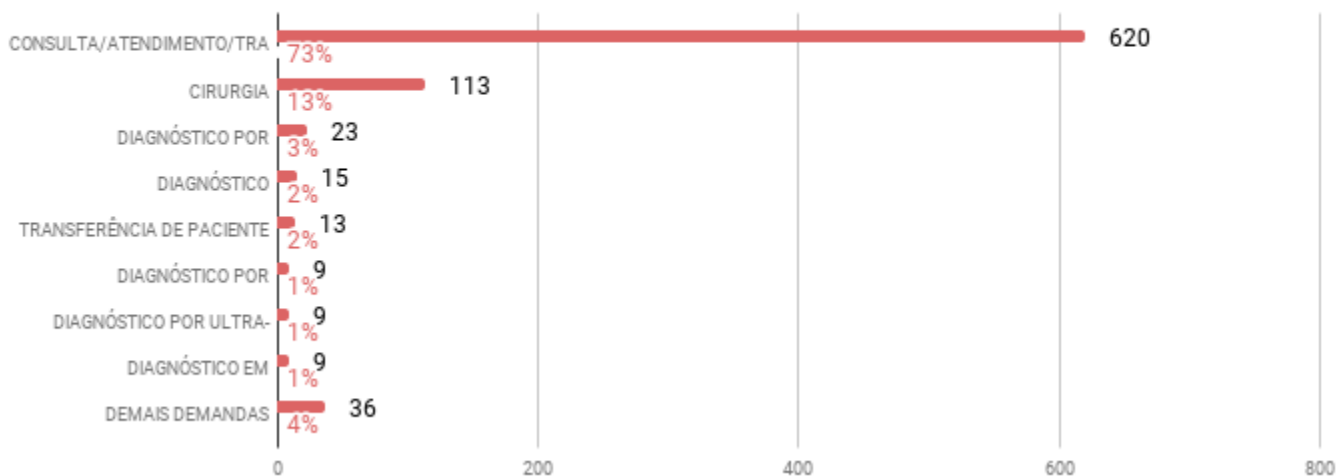
Gráfico 4



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

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 727 reclamações registradas no período correspondem a 36% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão ( 90%).

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

Em análise às demandas classificadas como "Reclamação", a maioria se enquadra nos subassuntos "Estabelecimento de Saúde" que corresponde a 58% e "Recursos Humanos" a 38%. Dentre as reclamações, foram pontuadas: dificuldade para agendar consultas, exames e realizar coleta, demora nos atendimentos. Consultas e exames agendados e não informados aos pacientes, ou cancelados sem aviso prévio. Dificuldades na retirada de medicamentos na farmácia (filas longas). Não há entrega de fraldas nos endereços dos usuários. No subassunto Recursos Humanos, foram registradas reclamações referentes à falta de empatia por parte dos médicos e/ou funcionários durante o atendimento dos munícipes e dificuldade de acesso dos usuários à gestão.

Em relação à dificuldade de agendar consultas e exames, as unidades de saúde implantaram o Acesso Oportuno, quando são oferecidas acolhimento e avaliações diárias e orientam os munícipes a utilizarem o aplicativo Agenda Fácil, para agendamento on-line de consultas.

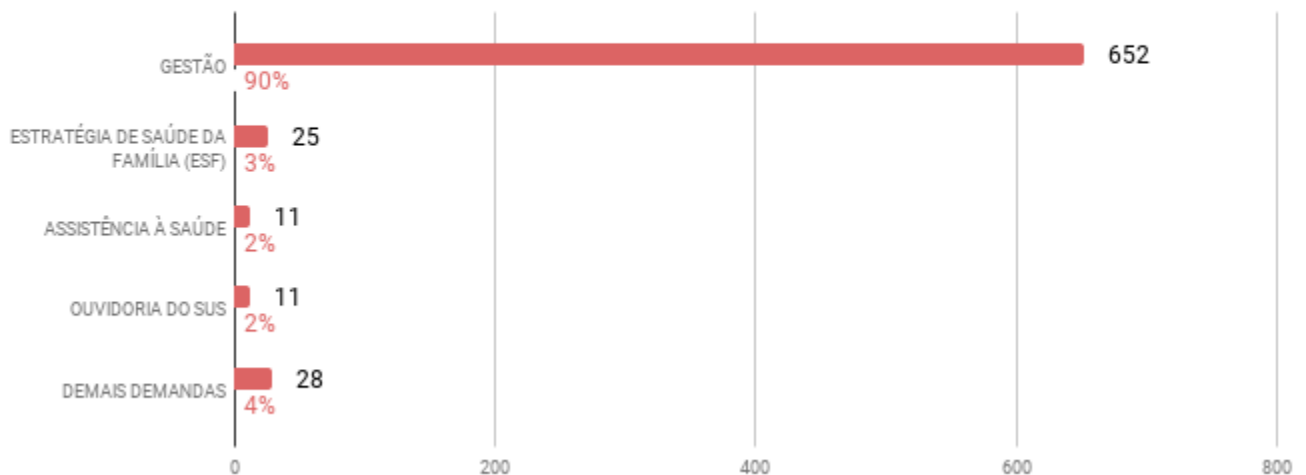
Referente às entregas de fraldas, o fluxo de entrega está normalizado.

Quanto às reclamações referentes ao mau atendimento, os gestores têm reforçado junto aos colaboradores a necessidade de atendimento cordial e humanizado.

Assim, notamos que essas informações estão contribuindo para a busca de melhorias nos serviços de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro – 2 Trimestre 2024.

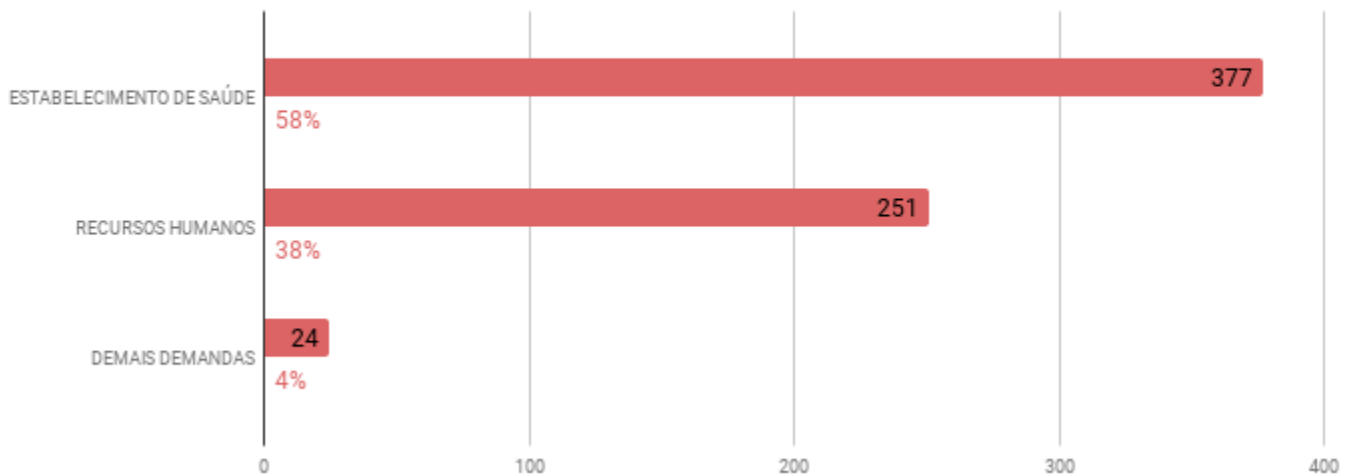
Gráfico 6



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



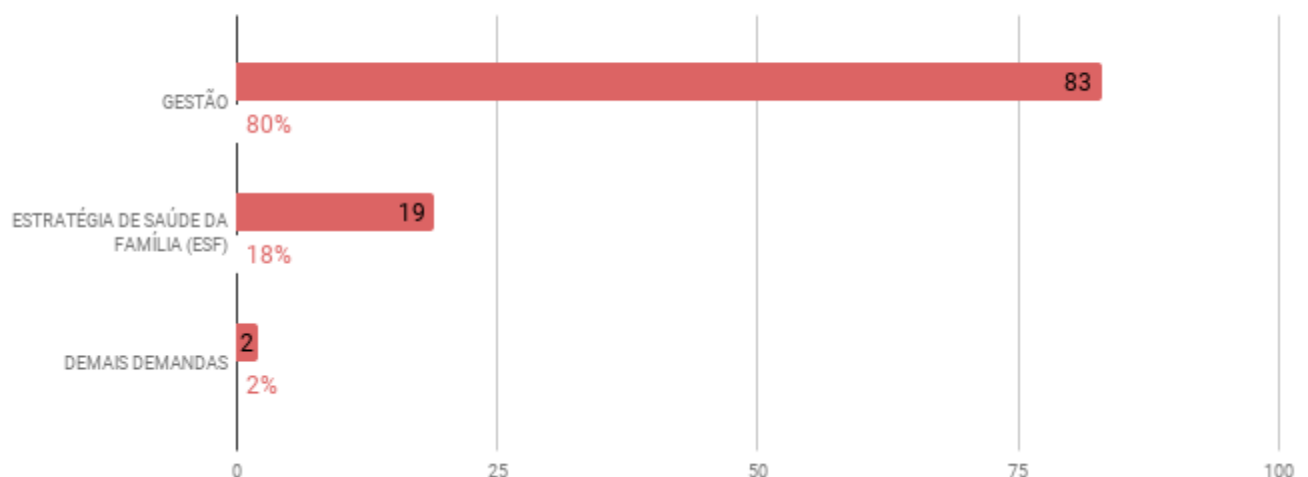
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados 104 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 5% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 80%. A média mensal no trimestre foi 35 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Foram registrados 104 elogios no segundo trimestre de 2024. Comparando com o primeiro trimestre, quando foram registrados 66 elogios, vemos que houve um aumento, demonstrando assim que estamos no caminho certo, as mudanças e ajustes estão sendo eficazes.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA JARDIM ICARAI QUINTANA	50	51	98%
AMA UBS JARDIM CASTRO ALVES DRA MARIA CRISTINA F	129	129	100%
AMA UBS JARDIM MIRNA	47	48	98%
AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED	16	16	100%
CAPS AD III GRAJAU	2	2	100%
CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO	3	3	100%
CAPS ADULTO III GRAJAU	5	5	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CAPELA DO SOCORRO	5	5	100%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA	4	5	80%
CEO II CAPELA DO SOCORRO	1	1	100%
CER III INTERLAGOS	2	2	100%
CER IV MILTON ALDRED	4	4	100%
COMPLEXO DE SAÚDE DR WLADIMIR ARRUDA	22	33	67%
HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO	284	321	88%
SAD/ UAD CAPELA DO SOCORRO	1	1	100%
SAE DST/AIDS CIDADE DUTRA	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAPELA DO SOCORRO	11	14	79%
UBS ALCINA PIMENTEL PIZA	13	13	100%
UBS ANCHIETA	56	56	100%
UBS AUTODROMO - DR FAUZER SIMAO ABRAO (VILA DA PAZ)	47	47	100%
UBS CANTINHO DO CÉU	35	35	100%
UBS CHACARA DO SOL	6	6	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CHACARA SANTO AMARO	17	19	89%
UBS CHÁCARA DO CONDE	56	73	77%
UBS DR. SÉRGIO CHADDAD	37	40	93%
UBS GAIVOTAS	22	22	100%
UBS JARDIM CLIPER - ROCILDA SOARES ALVES DA SILVA	41	59	69%
UBS JARDIM ELIANE	83	85	98%
UBS JARDIM ICARAÍ QUINTANA	101	105	96%
UBS JARDIM LUCÉLIA	54	56	96%
UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	41	43	95%
UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	74	74	100%
UBS JARDIM REPÚBLICA	66	66	100%
UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	46	46	100%
UBS JORDANÓPOLIS	36	36	100%
UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	62	70	89%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS SHANGRILA / ELLUS	30	30	100%
UBS VARGINHA	73	73	100%
UBS VELEIROS	33	33	100%
UBS VILA NATAL	63	76	83%
UPA DONA MARIA ANTONIETA FERREIRA DE BARROS	72	72	100%
UVIS CAPELA DO SOCORRO	4	5	80%
Total	1754	1881	93%

**UBS JARDIM CLIPER:** A assistente As unidades que não atingiram 80% das demandas respondidas e até 20 dias foram:

**COMPLEXO DE SAÚDE Dr. WLADIMIR ARRUDA:** Serviço de responsabilidade da Universidade Santo Amaro - UNISA, unidade conveniada por meio da Secretaria Municipal da Saúde.

**SAE DST/AIDS CIDADE DUTRA:** O excedente de prazo se deu pela dificuldade de contato com o reclamante. Equipe orientada a acompanhar diariamente o sistema Ouvidor SUS.

**UBS CHÁCARA DO CONDE:** Houve mudança na gerência da unidade e isso acabou impactando no acompanhamento das demandas e excedendo prazo de resposta. Atualmente a unidade conta com nova assistente social e gestora, as quais foram orientadas a incluir na rotina diária a avaliação do Ouvidor SUS.

A Assistente social responsável pelas manifestações de ouvidoria ficou afastada no período e não conseguiu acompanhar as demandas. Atualmente a unidade conta com nova gestora que foi orientada a incluir na rotina diária a avaliação do Ouvidor SUS.

**SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO:** Por falta de RH nesta Supervisão, a ouvidora estava também responsável pelo protocolo, tráfego, hemodiálise e remoção social, dificultando assim o acompanhamento das demandas no período. Porém, a partir de julho a questão foi solucionada com a chegada de duas colaboradoras.

#### **As ações realizadas para melhorar os prazos das demandas:**

Prazo de respostas às demandas foram e continuam sendo pauta das reuniões periódicas com as Organizações Sociais.

Cobrança de demandas por e-mail.

Principais resultados obtidos: A Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro, embora não tenha atingido 80%, ficando com 79%, demonstrou melhora nos resultados com as ações tomadas, assim como a UVIS CAPELA DO SOCORRO (1º trimestre 75% - 2º trimestre 80%), UBS SHANGRILA / ELLUS (1º trimestre 78% - 2º trimestre 100%), CAPS ADULTO III GRAJAÚ (1º trimestre 75% - 2º trimestre 100%).

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

A principal recomendação se dá quanto ao acolhimento ao usuário e atenção ao prazo de devolutiva.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Referente à PAQ - Programa de Avaliação da Qualidade- informamos que atualmente esta tarefa está a cargo da Ouvidoria da CRS Sul e que neste último trimestre, apesar de realizada a avaliação da qualidade de cada resposta dada na demanda, não foi possível o apontamento dos resultados em planilha. Esta ação será realizada no próximo relatório, momento em que apresentaremos os dados referentes ao primeiro e segundo trimestres.

## **11. Plano de ação**

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

Os parceiros do território e a Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro realizam acompanhamento semanal por meio da base de dados disponibilizada pela Divisão de Ouvidoria do SUS.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Melhorar o tempo de resposta	Para que o usuário receba devolutiva em tempo oportuno	Planilhas de controle e/ou acesso ao Ouvidor SUS pelas unidades de saúde	Semanal	Gerente e profissional com login de acesso	Em andame... ▾
Cumprimento dos quesitos obrigatórios nas respostas	Evita a restituição da demanda	Clareza, objetividade e completude nas respostas	Semanal	Gerente e profissional com login de acesso	Em andame... ▾
E-mails sinalizando que há demandas no ponto da unidade	Para finalização dentro do prazo estipulado	E-mails de alerta	Semanal	Ouvidoria ASF	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
28/03/2024	Reunião Rede de Ouvidorias do SUS	Orientações para relatórios e boletim Ouvidoria	Denise dos Santos Lima
18 e 20/06/2024	Formação Básica Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS	Informações e orientações sobre Ética, Conflito de interesses, LGPD, Segurança da Informação, Orientações para tratar informações, Combate aos Assédios, Transparência e Informação Pública, Serviço de Informação E-SIC, Quesitos de qualidade para uma resposta.	Denise dos Santos Lima

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

Analisando o segundo trimestre de 2024, a quantidade de manifestações registradas na tipologia solicitações superou a da tipologia reclamações. Dentre as solicitações, a maioria foi referente ao assunto Assistência à Saúde, principalmente referente a consultas, atendimentos e tratamentos, demonstrando as dificuldades que o usuário sente ao solicitar agendamento de consultas, consultas de retorno, atendimentos e continuidade de tratamento.

Quanto ao prazo de resposta, houve melhora em relação ao trimestre passado, assim as medidas adotadas continuam sendo aplicadas, visando atingir o prazo ideal para resposta com qualidade ao usuário.

Essas informações apontadas chegam aos gestores que as utilizam para promover melhorias nos serviços.

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

Acreditamos que a principal causa de melhoria dos prazos e das avaliações ocorreu pela dedicação exclusiva do Ouvidor da STS Capela do Socorro, ampliando o diálogo com os Gestores e a conscientização da importância do Canal de Ouvidoria para análise do desempenho dos nossos serviços de saúde.

Nossos técnicos realizam visitas a todos os equipamentos, com apoio da CRS Sul, para aplicação do check list proporcionado um olhar mais próximo da realidade do território.

Temos ciência de que ainda temos processos para aprimorarmos e melhorarmos o atendimento, porém, com os novos equipamentos que serão entregues, e a reterritorialização, esperamos contemplar a melhoria do acesso à saúde e ações de prevenção aos municípios do território.

Deyse Cristina Santos do Ouro

Supervisora - STS Capela do Socorro



## 15. Glossário

### **SOLICITAÇÃO**

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

### **RECLAMAÇÃO**

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

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

### **DENÚNCIA**

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

### **INFORMAÇÃO**

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

### **SUGESTÃO**

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

## 16. Siglário

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

**UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto  
**UBS** - Unidade Básica de Saúde  
**UPA** - Unidade de Pronto Atendimento  
**URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso  
**UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_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**  
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

**TELEFONE**  
156

**Central telefônica SP 156**  
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

**INTERNET**

Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

**PRESENCIAL**

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STSS)**  
**Horário: das 10h às 16h**  
**E também nos Hospitais Municipais**  
**Horário: das 8h às 16h**

Link:  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADIA SAÚDE

## 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

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

### RELATÓRIOS

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



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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



### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

