

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo  
Endereço: Avenida São Miguel, 5977 - Vila Norma - CEP: 08070-002  
- 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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo

Eliete Cristina Bérghamo Alves

Equipe de Ouvidoria

Jaci Andréia C. M. de Almeida

Maria Cícera da Graça Lima

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

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

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>6</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>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>22</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>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

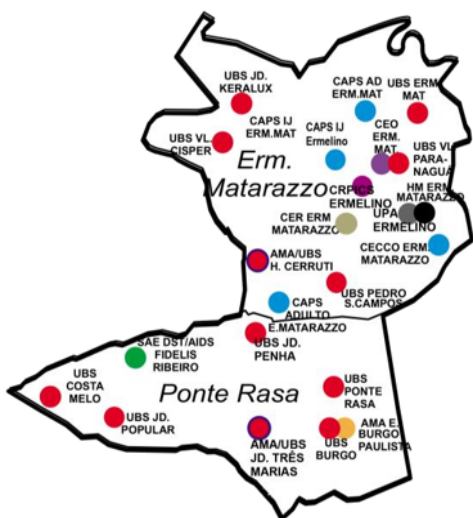
A Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo (STS Ermelino Matarazzo) desempenha um importante papel na gestão e coordenação dos serviços de saúde da região. Pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRS-Leste), a STS Ermelino Matarazzo atua a fim de garantir a qualidade e eficiência dos serviços de saúde prestados à população local. Possui 02 Distritos Administrativos (DA): Ermelino Matarazzo e Ponte Rasa, com uma população de 209.043 habitantes, sendo 62,5% SUS dependentes; área de 16 Km<sup>2</sup> e Densidade Demográfica - 13,073 Hab/m<sup>2</sup>.

(Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2023 \* Considerou-se faixas etárias preconizadas pelo IBGE e OMS).

No território, temos parceria com a Organização Social de Saúde Seconci-SP, que administra as unidades de saúde, exceto: SAE IST/AIDS, CECCO, CRPICS, UVIS e o Hospital Municipal.

O serviço de tratamento das ouvidorias recebidas na STS Ermelino Matarazzo ocorreu por volta do ano de 2008 e ainda não havia uma rede estruturada. Em 2013, iniciou-se o projeto da estruturação da rede de Ouvidorias do município de São Paulo e, em 2014, houve a implantação do Sistema OuvidorSUS, propiciando maior agilidade na captação de informações para subsídio das ações voltadas para a gestão das necessidades dos territórios.

Serviços de Saúde disponíveis na região:



- 10 Unidades Básicas de Saúde
- 02 UBS/AMA
- 01 AMA Especialidades
- 01 CAPS AD II
- 01 CAPS Adulto II (SECONCI)
- 01 CAPS Infante Juvenil II
- 02 Serviços de Residência Terapêutica
- 01 Unidade de Acolhimento Adulto
- 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO)
- 01 Centro de Referência de Práticas Integrativas e Complementares a Saúde (CRPICS)
- 01 SAE IST/AIDS
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas II
- 01 Centro Especializado em Reabilitação III
- 01 Unidade Vigilância em Saúde (UVIS)
- 01 UPA III
- 01 CCI Unidade de Cuidados Continuados e Integrados em Ortopedia
- 01 Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa

## 2. Panorama Geral do período

No segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo teve um total de 632 demandas formalizadas no Sistema OuvidorSUS. Dentre essas demandas, as mais significativas foram solicitações (49%) e reclamações (41%). Observou-se também um aumento notável nas demandas de elogios, que subiram para 50 no segundo trimestre, comparado a 21 no primeiro trimestre.

Em junho de 2024, foi inaugurada a Unidade de Cuidados Continuados e Integrados em Ortopedia – CCI – Leste Padre Antonio Luiz Marchioni, (conhecido como Padre Ticão). Esse novo serviço alterou a configuração de atendimento para a especialidade de ortopedia na região, pois antes da inauguração os pacientes eram encaminhados para a AMA Especialidades Burgo Paulista.

O CCI – Leste oferece três formas de acesso ao serviço: agendamento através das unidades de saúde da região para o serviço ambulatorial de Ortopedia, agendamento por desospitalização do Hospital Municipal Alípio Corrêa Neto e agendamento por desospitalização na UPA Ermelino Matarazzo.

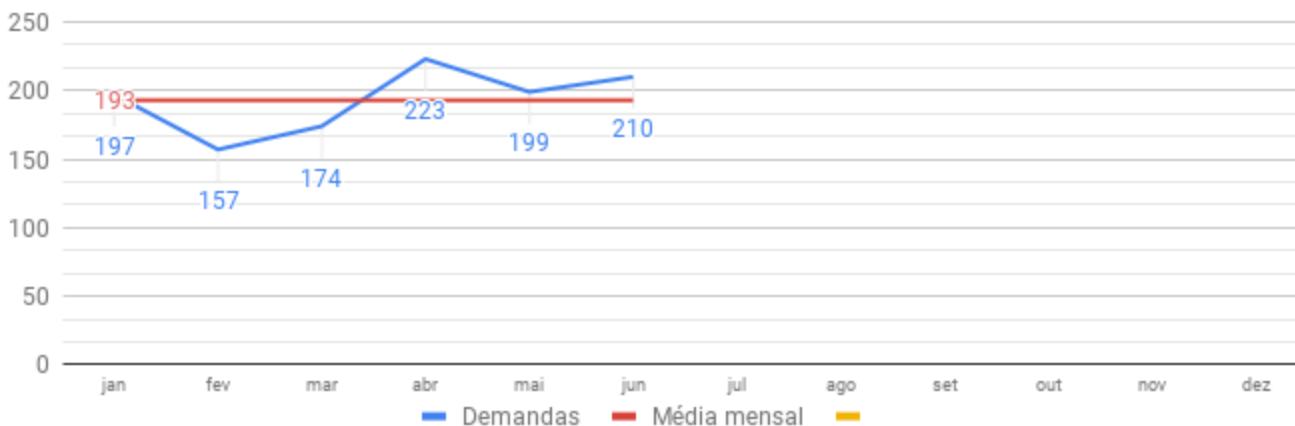
Após a mudança de referência para a ortopedia notou-se que, no início, a população ainda não estava plenamente informada sobre o novo serviço de atendimento na região de Ermelino Matarazzo. Isso resultou em um impacto na formalização de demandas, refletindo tanto nas solicitações quanto nas reclamações relacionadas à especialidade.

Durante esse mesmo período, houve uma mudança significativa no processo de abastecimento de fraldas para os pacientes. Anteriormente, o fornecimento era realizado diretamente na unidade de saúde de referência, mas passou a ser feito pelos Correios. Essa alteração resultou em um aumento nas demandas de solicitações e reclamações relacionadas às fraldas descartáveis.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

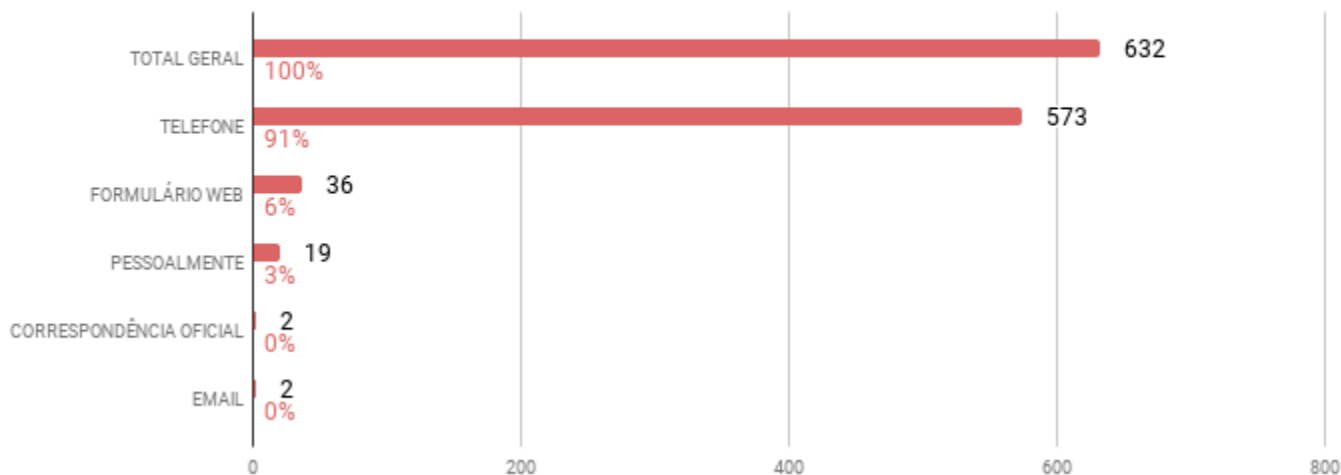
No Gráfico 1 observamos um aumento no número de manifestações recebidas no segundo trimestre em comparação ao primeiro trimestre de 2024, com destaque para os meses de abril e junho. Como mencionado anteriormente, os valores mais significativos correspondem às demandas classificadas como solicitações, especialmente as relacionadas a consulta/atendimento/tratamento e produtos de saúde/correlatos. Também se destacam as reclamações, que abordam dificuldades de acesso, demora no atendimento e insatisfação com os recursos humanos.



## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

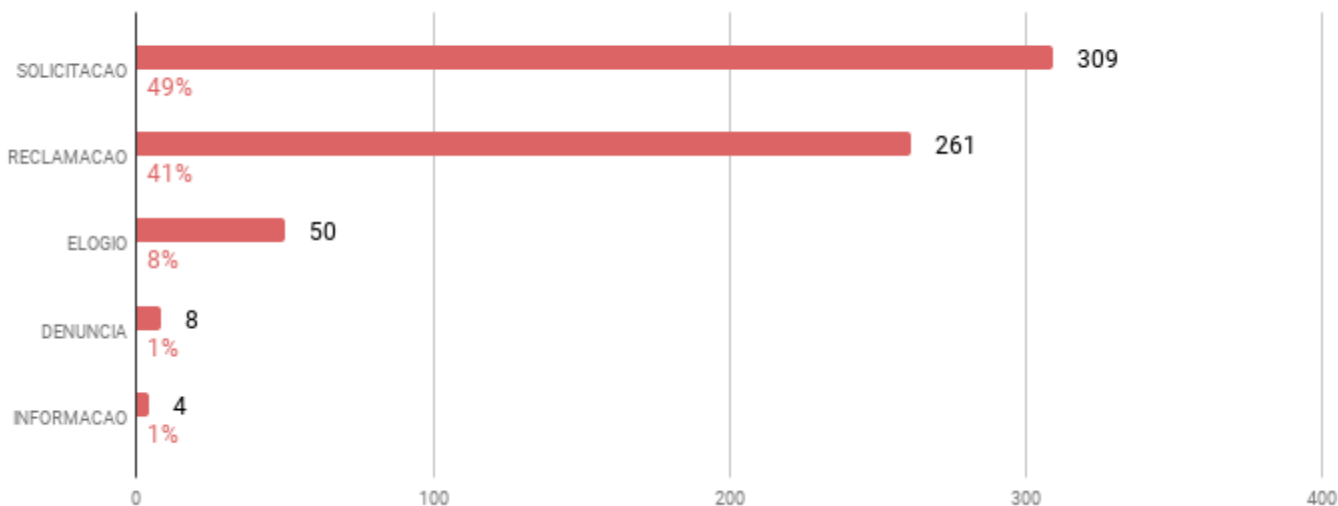
No Gráfico 2, observamos que a principal forma de contato com a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo é por meio do telefone 573. Embora esse canal seja o mais utilizado, as demandas registradas pelo formulário web e as realizadas pessoalmente também apresentam números significativos. As demais formas de manifestação representam um percentual menor.

Essa distribuição sugere que a população da área está cada vez mais familiarizada com os canais oficiais da Rede de Ouvidorias da Cidade de São Paulo, o que é um indicativo positivo. Isso reflete o esforço contínuo da STS Ermelino Matarazzo e de suas Unidades de Saúde na divulgação dessas opções de contato, bem como na instalação de banners informativos.

## 5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

No Gráfico 3, podemos observar que a maior parte das demandas recebidas pela STS Ermelino Matarazzo/Ouvidoria consiste em solicitações e reclamações. Esse padrão tem se mantido desde o início do monitoramento das ouvidorias, em 2011. No entanto, um dado que tem mostrado um aumento estatisticamente significativo é o número de elogios. Esse crescimento reflete o reconhecimento público dos serviços prestados pelas unidades e pelos seus profissionais.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 309 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 49% do total.

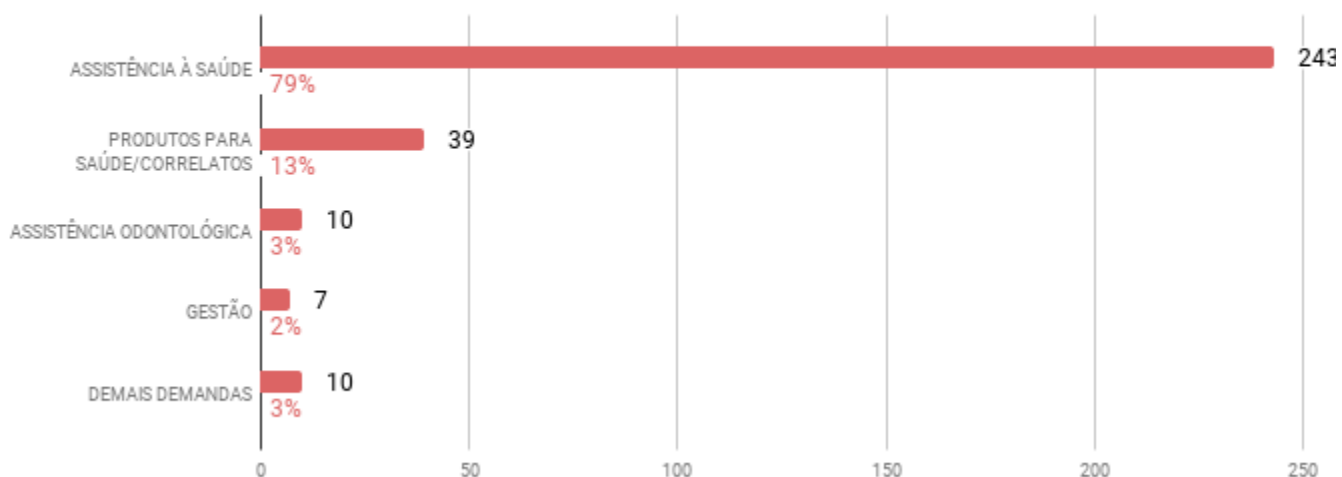
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde(79%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 66% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 12% a Cirurgia.

Ao analisarmos os gráficos 4 e 5, referentes às solicitações no período de abril a junho de 2024, observamos que os temas mais relevantes foram aqueles relacionados à Assistência à Saúde – Consulta/Atendimento/Tratamento, com destaque para as especialidades de ortopedia, clínica médica e neurologia. As solicitações na área de ortopedia aumentaram devido à mudança no fluxo de atendimento com a inauguração do novo serviço CCI – Leste (Unidade de Cuidados Continuados e Integrados). As demandas na Clínica Médica, em sua maioria, foram para encaminhamentos a especialidades específicas. Já as solicitações em Neurologia ocorreram em razão da falta de profissionais no território.

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

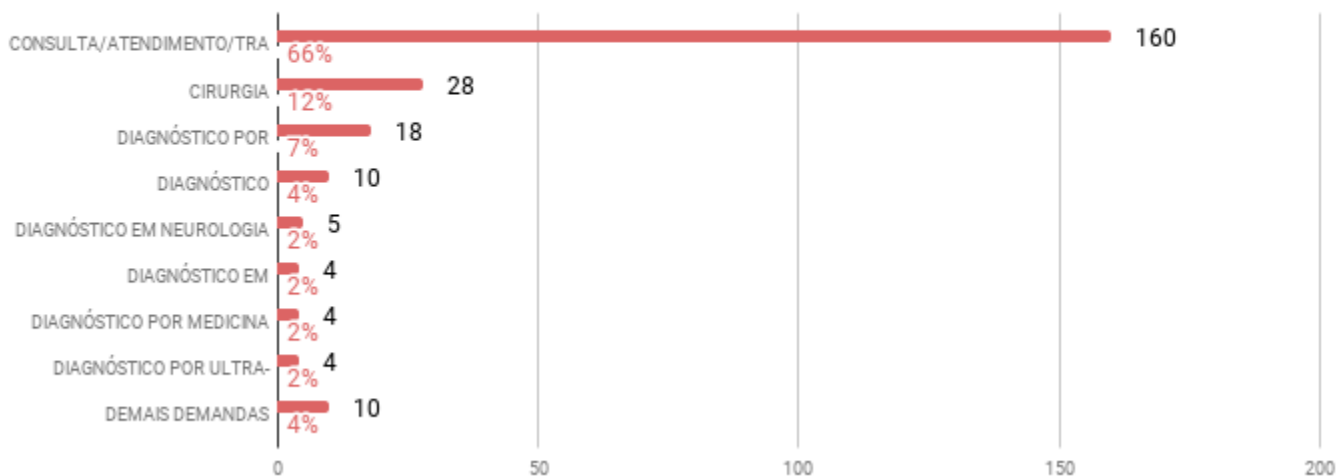
Gráfico 4



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 Ermelino Matarazzo - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 261 reclamações registradas no período correspondem a 41% do total.

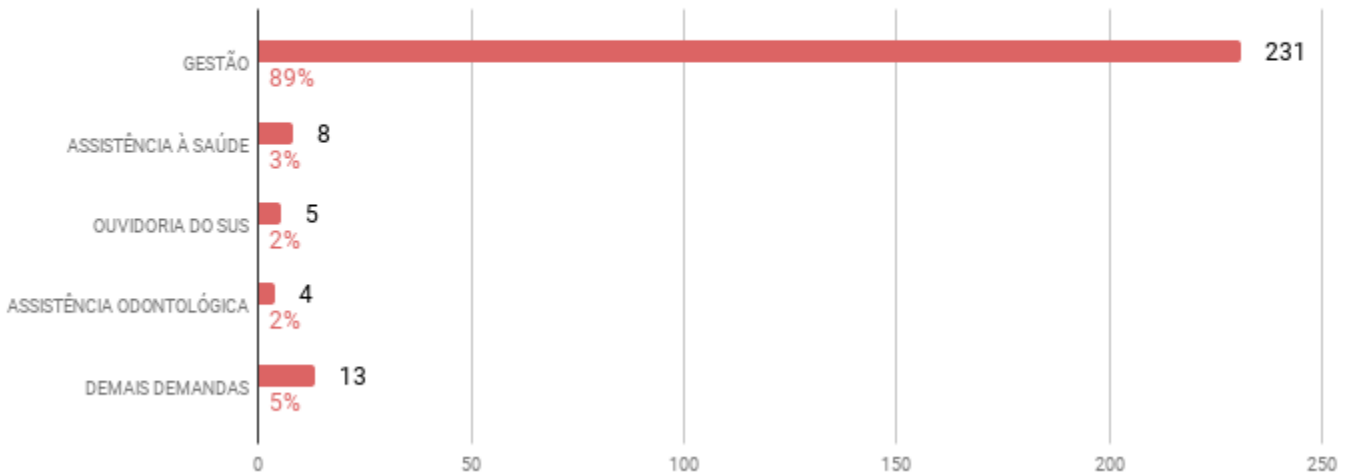
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão(89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 52% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 43% a Recursos Humanos.

Ao analisar as demandas recebidas no 2º trimestre de 2024, observamos que as principais reclamações estão relacionadas a: Gestão e Estabelecimento de Saúde/Dificuldade de Acesso, e Rotinas e Protocolos de Saúde. As queixas mais frequentes incluem atrasos no atendimento e dificuldades de compreensão ou concordância com os fluxos e encaminhamentos das unidades.

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

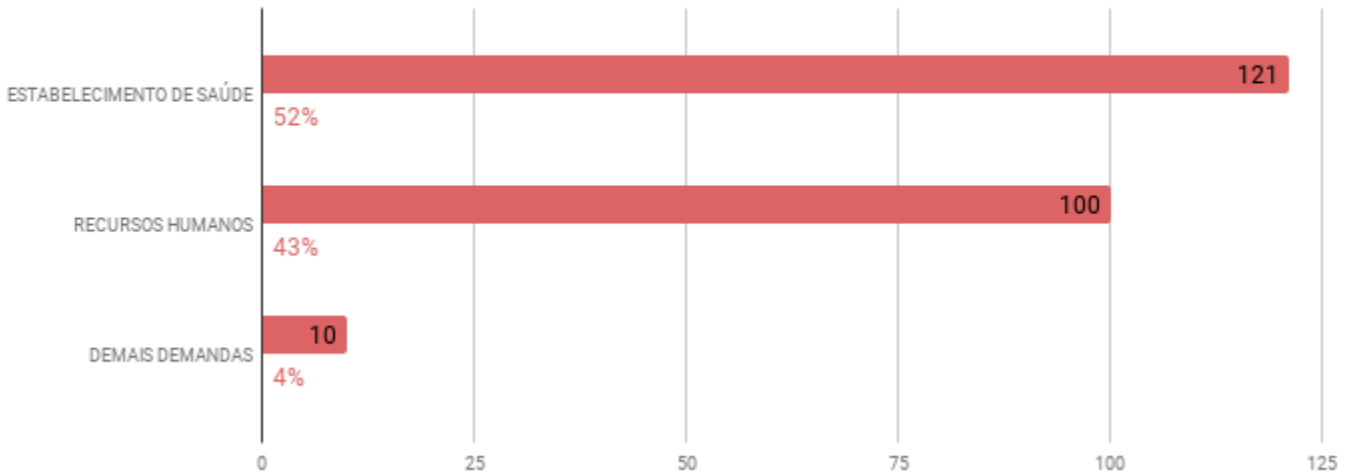
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



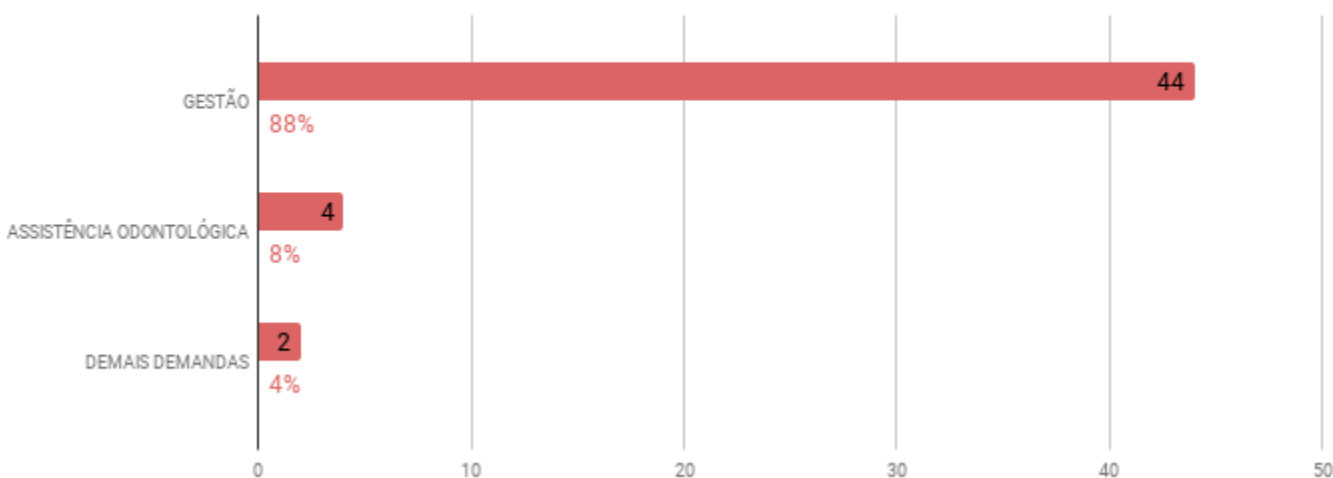
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados **50 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de manifestações foi Gestão, que representa 88%. A média mensal no trimestre foi de 17 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

Ao analisarmos o Gráfico 8, observamos que os elogios estão predominantemente relacionados ao tema Gestão, refletindo a satisfação com os recursos humanos, seja pelo trabalho individual dos profissionais ou pelo desempenho da equipe de saúde como um todo. Além disso, notamos um aumento significativo no número de elogios formalizados no 2º trimestre de 2024 (50), em comparação com o 1º trimestre (21). Esse crescimento evidencia o reconhecimento da população pelo empenho dos profissionais na prestação de um serviço de qualidade.

## 9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC BURGO PAULISTA	98	98	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM POPULAR - DR. MATHEUS SANTAMARIA	19	19	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TRÊS MARIAS - DR. MAURICIO ZAMIJOVSKY	40	40	100%
AMA/UBS INTEGRADA PROF. DR. HUMBERTO CERRUTI - PQ BOTURUSSU	36	38	95%
CAPS AD II ERMELINO MATARAZZO	0	1	0%
CAPS INFANTOJUVENIL II ERMELINO MATARAZZO	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER III ERMELINO MATARAZZO	7	7	100%
SAE DST/AIDS FIDELIS RIBEIRO	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ERMELINO MATARAZZO	2	5	40%
UBS BURGO PAULISTA	54	54	100%
UBS COSTA MELO	28	28	100%
UBS DR CARLOS OLIVALDO DE SOUZA LOPES MUNIZ - PONTE RASA	30	31	97%
UBS ERMELINO MATARAZZO	20	20	100%
UBS JARDIM KERALUX	16	16	100%
UBS JARDIM PENHA	22	22	100%
UBS PEDRO DE SOUZA CAMPOS	21	21	100%
UBS VILA CISPER	26	26	100%
UBS VILA PARANAGUÁ	28	28	100%
UPA ERMELINO MATARAZZO	78	80	98%
UVIS ERMELINO MATARAZZO	4	7	57%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Total	532	544	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 544
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 532
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

Apenas 3 unidades não atingiram 80% das demandas respondidas, a saber: CAPS AD II Ermelino Matarazzo, que recebeu uma demanda e não realizou a devolutiva no prazo estimado; STS Ermelino Matarazzo, as 5 demandas recebidas na Supervisão de Saúde se referem ao atendimento prestado pelos gestores das unidades do território, essas demandas não são encaminhadas às unidades, pois pedimos apoio ao setor de ouvidoria do parceiro para realizar os devidos alinhamentos com o gestor; UVIS Ermelino Matarazzo, recebeu no período 7 demandas, das quais 4 foram respondidas no prazo estipulado.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Reforço dos prazos de resposta junto às unidades, bem como intensificação na monitoria das devolutivas no sistema OuvidorSUS.
- Principais resultados obtidos: A maioria das unidades pertencentes ao território da STS Ermelino Matarazzo alcançou a meta de 100% de respostas concluídas no prazo de 20 dias.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Monitorar as unidades que recebem poucas demandas, emitindo alertas para o prazo de conclusão. Alinhar junto ao parceiro o envio das respostas de ouvidorias gerenciais dentro do prazo estipulado, melhorando o monitoramento e emitindo alertas aos responsáveis.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 632
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 631
- Principais problemas identificados: tramitação indevida das demandas; prazo de resposta das unidades.

- Sugestões para melhoria: capacitação dos operadores do 156; intensificação do monitoramento do prazo de conclusão das unidades.

## **11. Plano de ação**

Concluimos que as ações planejadas para o primeiro trimestre de 2024, pela parceria entre STS Ermelino Matarazzo e OSS SAS Seconci-SP resultaram no cenário observado no período de abril a junho/2024. Continuamos a promover a melhoria contínua dos processos de trabalho. Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas:

- Desde a implementação do indicador Q2 para Ouvidoria, a STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP, ampliaram o fortalecimento dos fluxos com emissão de comunicados e discussão em reuniões gerenciais periódicas, visando o cumprimento do prazo e a excelência na prestação de serviço ao cidadão.
- A OSS SAS Seconci-SP implementou ferramenta Power BI para acompanhamento da tendência do indicador, possibilitando ao gestor local adotar medidas preventivas antecipadamente. Com essa ferramenta, também é gerado o Caderno de Indicadores com avaliação regular dos índices e planejamento de ações, quando pertinente.
- Para o tema de recursos humanos, além das tratativas de melhoria pontuais, as equipes vêm realizando os treinamentos do PLAMEP, voltados aos mais diversos temas técnico-assistenciais, administrativos e comportamentais, como Inércia Clínica, Atualização sobre pré-natal de risco habitual, SIGA Feridas, AMPI, Integração para Enfermeiros – Assistência à Criança, Mulher, Adulto e Idoso, Vacinação na Atenção Básica, Humanização – Comunicação Não Violenta e Política Nacional de Humanização.

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
Fortalecimento dos Fluxos	Padronizar processos de trabalho	Emissão de Comunicado Interno	Junho/2023	SAS Seconci-SP	Concluído ▾
Reunião Gerencial Periódica	Acompanhamento sistemático do indicador de qualidade da ouvidoria	Pauta/discussão em reunião de gerentes	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP	Em andame... ▾
Power BI / Caderno de Indicadores	Monitorar prazo do indicador de qualidade da ouvidoria	Avaliação periódica dos dados e tendência do indicador	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, SAS Seconci-SP	Em andame... ▾

PLAMEP	Promover educação continuada aos trabalhadores	Treinamentos/Capacitações	Calendário PLAMEP 2023 e 2024	Educação em Saúde Seconci-SP, Ermelino Matarazzo	Em andame... ▾
--------	--	---------------------------	-------------------------------	--	----------------

**12. Participação da Ouvidoria em eventos**

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
17/04/2024	Reunião de Conselho Gestor	Apresentação do Relatório de Ouvidoria do Território de Ermelino Matarazzo - 1º Trimestre de 2024.	Jaci Andréia C. M. de Almeida

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

Analisando o quadro de demandas recebidas pela STS Ermelino Matarazzo entre abril e junho de 2024, observamos um aumento no número de demandas em relação ao primeiro trimestre do mesmo ano. Esse incremento pode ser atribuído, principalmente, às alterações no fluxo de atendimento na área de ortopedia, resultando na implementação de um novo serviço, bem como ao déficit de alguns profissionais, que impactou no tempo de marcação de consulta de retorno nas especialidades.

Neste trimestre, a população se ressentia com o quadro de epidemia de dengue, o que gerou aumento nos atendimentos das AMAs e UPA no território, gerando demandas de dificuldade de acesso e demora no atendimento.

Também foi observado um aumento nas manifestações referentes a elogios aos profissionais e equipes de saúde, refletindo que os esforços realizados para melhoria da qualidade de atendimento à população têm surtido efeito.

Vamos dar continuidade às ações para resolver os problemas apresentados em colaboração com a OSS SAS Seconci-SP. O monitoramento das demandas no Sistema OuvidorSUS seguirá sendo feito diariamente. As informações obtidas serão repassadas à Supervisora e à Assessoria Técnica, e forneceremos feedback às Unidades para garantir a verificação e conclusão das demandas dentro dos prazos estabelecidos e com a qualidade necessária.

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

As manifestações estão principalmente relacionadas à tipificação de solicitações, que incluem recursos como cirurgias e exames especializados. A maior parte desses serviços é compartilhada com a rede municipal e atendida conforme o fluxo de regulação. Para as especialidades em destaque, o território realiza um acompanhamento contínuo da gestão de alta e do fortalecimento do vínculo entre os pacientes e a Unidade Básica de Saúde (UBS) de referência. Isso garante que a prevenção seja uma responsabilidade compartilhada entre a equipe de saúde e os pacientes.

A ouvidoria, como um importante instrumento de gestão, oferece uma visão abrangente das necessidades do território. Isso nos motiva a buscar constantemente melhorias para assegurar que nossa população receba o atendimento de que realmente precisa.

Eliete Cristina Bérghamo Alves

Supervisora Técnica de Saúde

STS Ermelino Matarazzo



lossário

### **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\\_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)

## 16. 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 CIDADIADE 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>



### 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>

