

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Perus
Endereço: Rua Antônio Maia, 29
Vila Perus - CEP: 05204-110 - São Paulo-SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 30p.

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 Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Perus

Teresa Cristina Gonçalves de Abreu

Ouvidor

Gisele de Moraes Souza

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

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

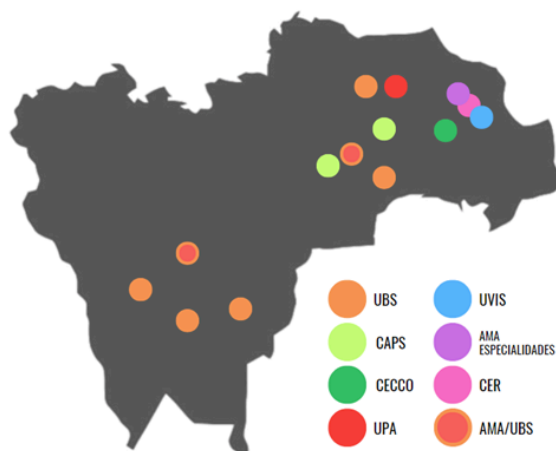
Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	25
15. Glossário	26
16. Siglário	27
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	29
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	30

1. Perfil da Unidade de Saúde

SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A STS Perus pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte e possui área territorial de 57,2 km² e população estimada para 2023 segundo a Fundação SEADE é de 180.401 hab., com uma baixa densidade demográfica de 3.042 hab/km². Porém, o território apresenta evidente desigualdade na distribuição populacional e nas condições socioeconômicas. Com destaque para as barreiras geográficas (extensas áreas verdes e três importantes rodovias), o que impedem e/ou dificultam o acesso da população aos serviços de saúde.

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

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

As principais causas de óbito são: doenças isquêmicas do coração, doenças cerebrovasculares, pneumonias, lesões de intenção indeterminada, bronquite-enfisema-asma. O coeficiente de

Mortalidade Infantil em 2022 da STS Perus é de 12,7/1.000 nascidos vivos.

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

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

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

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

UPA	1
UVIS	1
UNIDADE BÁSICA COM ESF	5
-- EQUIPE DE ESF	32
-- EQUIPE MULTI	3
-- EQUIPE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA	3
COBERTURA ESF	
6 UBS COM ESF	COBERTURA DE 71,11% DO TERRITÓRIO

2. Panorama Geral do período

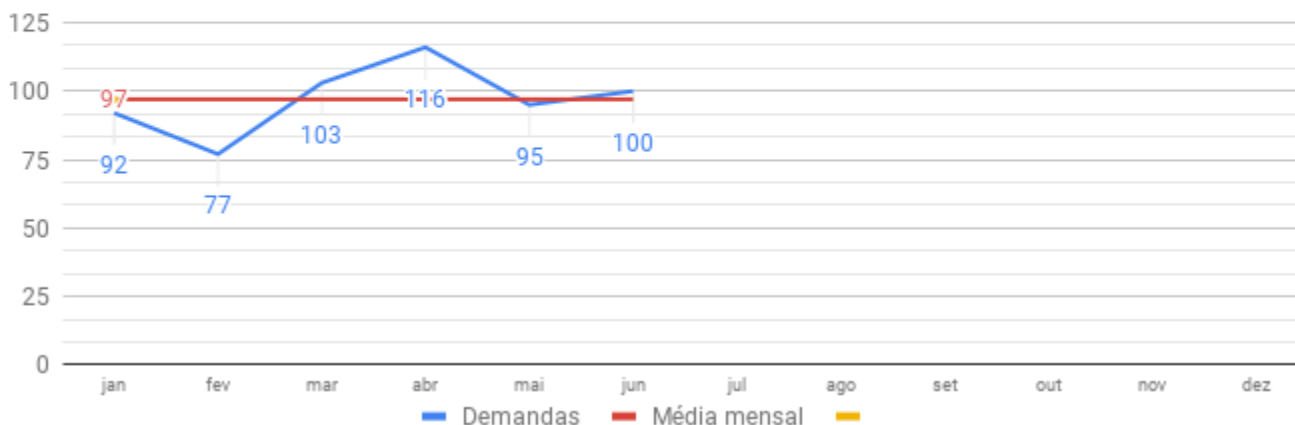
O segundo trimestre de 2024 ainda refletiu o aumento de atendimentos nas unidades de saúde por conta das infecções causadas pelas Arboviroses, principalmente pela dengue e também pelas infecções respiratórias como influenza, o que aumentou o tempo de espera para os atendimentos.

Houve também desabastecimento do insumo fralda no tamanho EG no estoque da Secretaria Municipal da Saúde, que acabou causando atrasos e/ou falha nas entregas.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

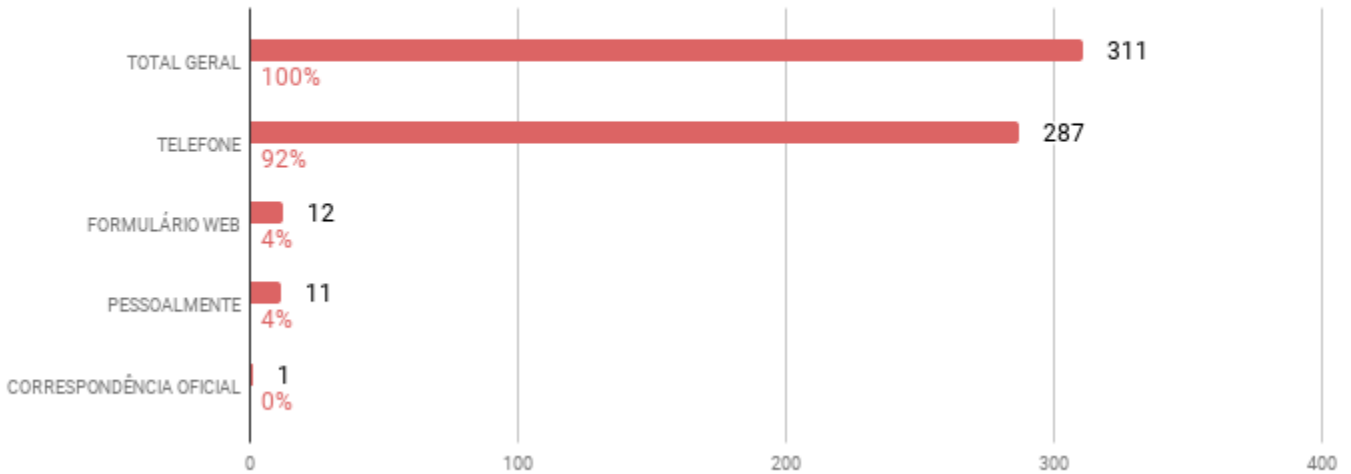
O segundo trimestre de 2024 teve um aumento de 13% no total de demandas em relação ao primeiro trimestre. Os números expressam bem a realidade do território, que teve neste período ainda o aumento de atendimentos por conta da dengue e doenças respiratórias, além de ajustes no atendimento ao novo formato de entrega do Programa Fralda em Casa e ao novo modelo de atendimento de Acesso Avançado.

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

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

O meio de atendimento que teve predileção pelos usuários no segundo trimestre repetiu a realidade do primeiro trimestre, sendo 92% por telefone pela Central 156, 4% pela internet através do formulário web, 4% presencialmente e apenas 1 demanda através de correspondência oficial, que não contabiliza 1% do total do trimestre.

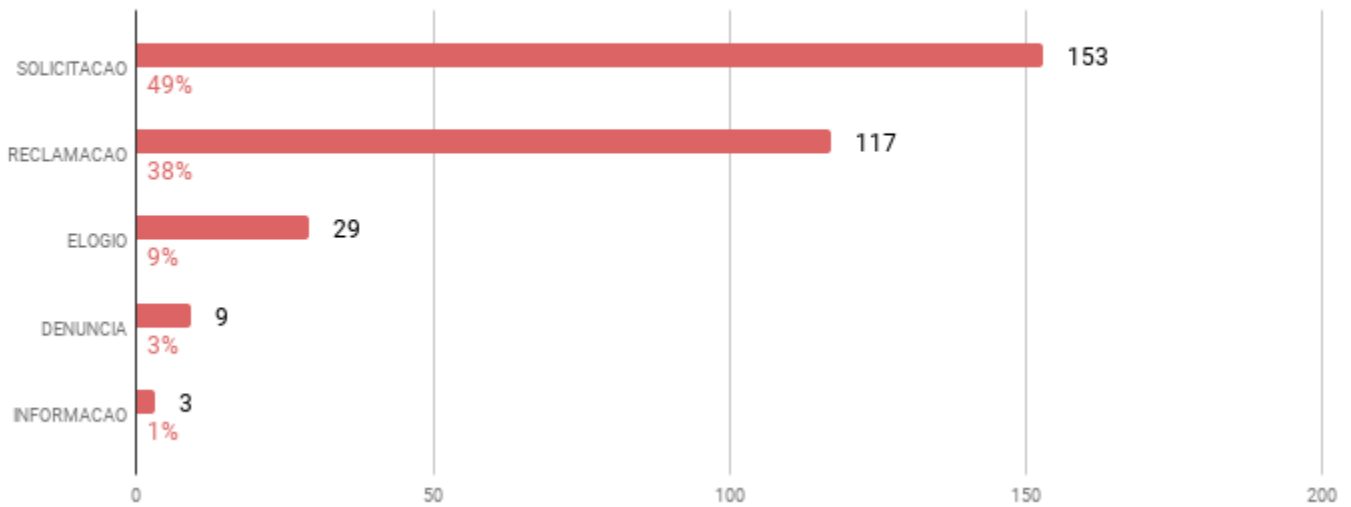
Os canais oficiais de registros das demandas da Rede de Ouvidorias são:

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

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Em relação à classificação das manifestações, tivemos nesse segundo trimestre um cenário muito parecido com o primeiro trimestre deste ano, com o maior número em solicitações 49% agora e 52% no primeiro trimestre; 38% agora e 33% no primeiro trimestre em reclamações; 9% agora e 12% no primeiro trimestre em elogios, 3% em ambos os períodos para denúncias e 1% agora em informação, sem registro no primeiro trimestre e 0 sugestões, com 1 registro no trimestre anterior.

Em análise, os números caracterizam bem a situação no período, com muitas solicitações para consultas e/ou cirurgias eletivas e ainda o acompanhamento no recebimento das fraldas em casa. As reclamações tiveram recorrência em relação ao tempo de espera, que continuou grande por conta da situação epidêmica da região, assim como no primeiro trimestre. As manifestações direcionadas aos recursos humanos especificamente foram acolhidas, analisadas e tratadas em particular pelos gestores locais.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 153 solicitações registradas no segundo trimestre de 2024 correspondem a 49% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (86%).

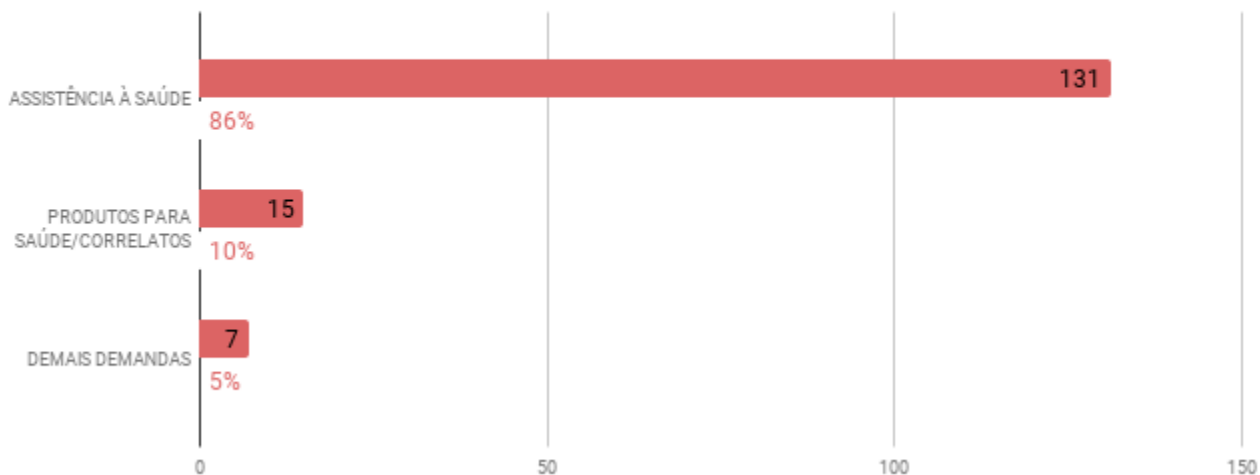
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 12% a Cirurgia.

O cenário neste segundo semestre em relação aos assuntos recorrentes dentre as solicitações está muito parecido com o primeiro trimestre, o que reforça a situação de saúde que tivemos no território nesses períodos. Uma busca maior por atendimentos por conta da epidemia de dengue e crescentes casos de infecções respiratórias, o não entendimento total do novo modelo de atendimento Acesso Avançado e as necessidades de cirurgias eletivas.

Cabe ressaltar ainda que o segundo assunto mais demandado nesse trimestre em relação às solicitações foi Produtos para Saúde/Correlatos sendo 10% do total das solicitações. Tivemos nesse período ajustes no Programa Fralda em Casa e também desabastecimento de fraldas do tamanho EG, o que pode ter sido o motivo de tal número.

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

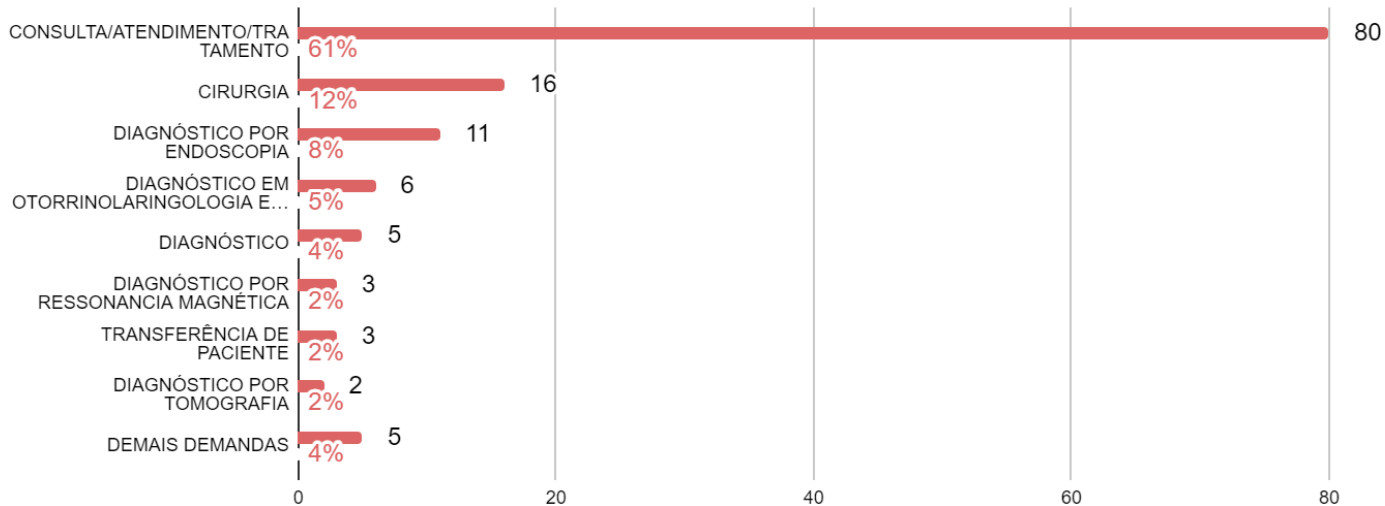
Gráfico 4



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 Perus - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 117 reclamações registradas no período correspondem a 38% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (84%).

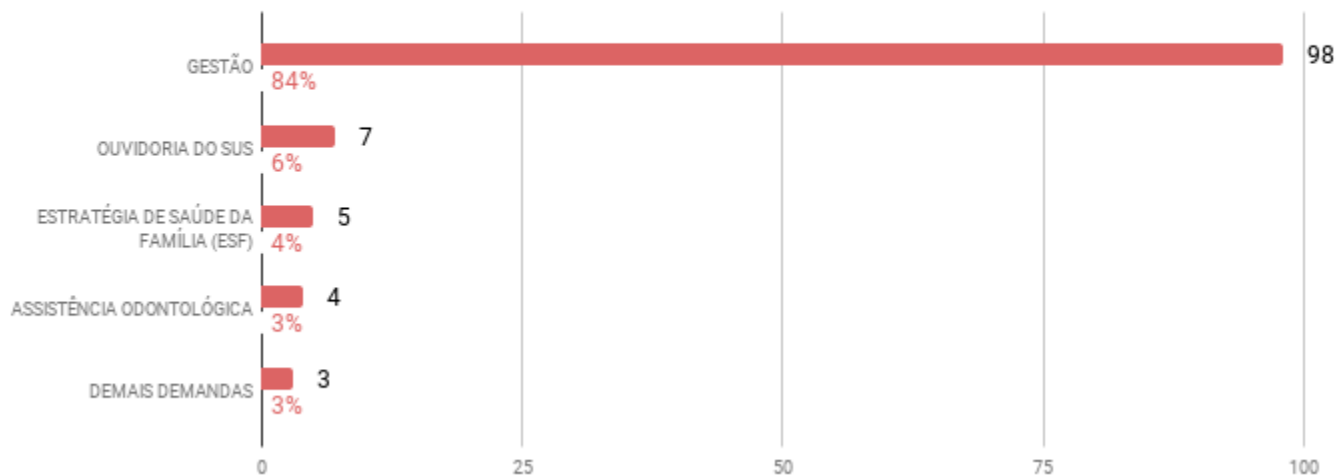
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 45% a Recursos Humanos.

Em relação ao subassunto Estabelecimento de Saúde, a grande maioria das demandas é em relação ao tempo de espera para atendimento que, como já citado, devido ao grande número de atendimentos que os serviços estavam recebendo nesse período de epidemia da dengue e aumento das infecções respiratórias, o tempo de espera ficou maior. Porém, na maioria delas, em análise da gerência, o tempo de espera ficou dentro do tempo preconizado pela classificação do protocolo Manchester, que é o utilizado nas unidades de saúde.

No subassunto Recursos Humanos, a ausência de profissionais e/ou reclamação de profissional em específico foram acolhidas e solucionadas com tratativas caso a caso pelo gestor local.

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

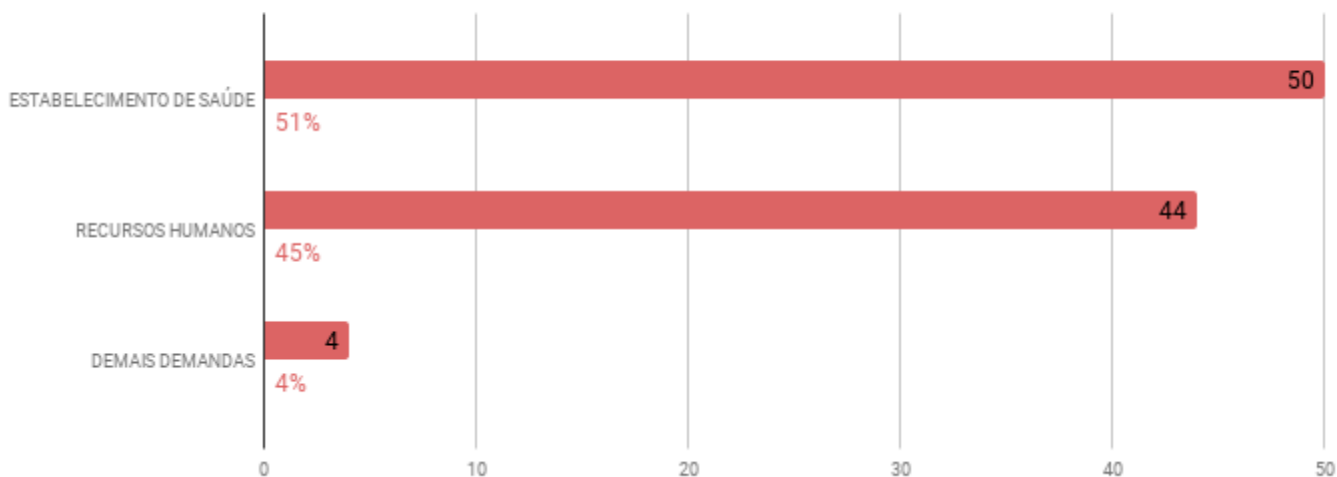
Gráfico 6



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Perus - 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 **29 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 9% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 83%.

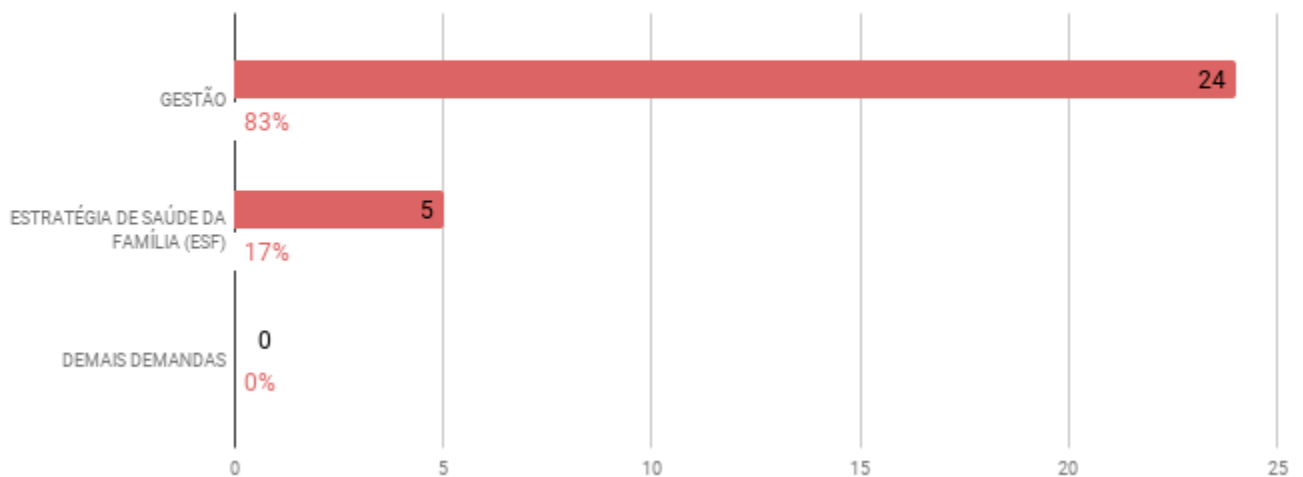
Um número bastante próximo quando comparado ao primeiro trimestre deste ano, que foi de 33 elogios.

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

É um número bastante expressivo que, além de reconhecer aqueles que fizeram um bom trabalho, acaba incentivando a todos para que tenham também esse reconhecimento.

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

Gráfico 8



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

9. Análise de Prazo de Resposta

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

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AE PERUS AMBULATORIO DE ESPECIALIDADES DE PERUS	1	1	100%
AMA ESPEC PERUS	72	72	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE ANHANGUERA	32	35	91%
AMA/UBS INTEGRADA PERUS	32	35	91%
CAPS ADULTO II PERUS - ASM CASA VIVA	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II PERUS	1	1	100%
CER II PERUS	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PERUS	2	5	40%
UBS JARDIM ROSINHA	24	25	96%
UBS MORADA DO SOL	9	10	90%
UBS MORRO DOCE	20	20	100%
UBS RECANTO DOS HUMILDES	28	32	88%
UBS VILA CAIÚBA	19	20	95%
UPA PERUS DR LUIZ ANTONIO DE ABREU SAMPAIO DORIA	20	21	95%
UVIS PERUS	1	1	100%
Total	267	284	94%

No período apresentado recebemos 284 manifestações classificadas como solicitações e reclamações, conforme registradas no quadro acima. Dentre essas, 17 não foram respondidas no tempo preconizado pela portaria 166/2021, de até 20 dias corridos. Porém, nenhuma unidade de saúde coberta pelo contrato de gestão CG04/2015 teve menos de 80% no prazo de resposta, cumprindo a meta solicitada na avaliação do formulário Q7.

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

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

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Recebemos 311 demandas no segundo trimestre de 2024 e todas foram avaliadas nesse mesmo período.

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

11. Plano de ação

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

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

		demandas em atraso			
--	--	-----------------------	--	--	--

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14 e 16/05/24	Formação Básica: Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal de Saúde	Capacitar a Rede de Ouvidorias da Cidade de São Paulo	Gisele de Moraes Souza
10/06/24	Reunião sobre Relatórios Trimestrais das Unidades de Ouvidorias do SUS	Orientações e <i>Feedbacks</i> dos relatórios do primeiro trimestre e novas orientações	Gisele de Moraes Souza



Formação Básica 14 e 16/05/24 - Uninove



Reunião Relatórios 10/06/24 - SMS

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

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

No trimestre tivemos 311 manifestações, realizadas através de diferentes canais, tais como telefone 156, Formulário WEB, Ouvidoria Presencial da Supervisão Técnica de Saúde e Correspondência Oficial.

Todas as demandas foram analisadas, realizado contato com o usuário e tiveram tratativas caso a caso.

A predominância das manifestações por tipificação foi de solicitações com 153 demandas, seguida de reclamações com 117. De todas as manifestações contabilizadas, 29 foram tipificadas como elogio, 9 como denúncia, 3 como informação e não tivemos sugestões no período.

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

As solicitações mais recorrentes no período também relacionaram-se, em sua maioria, a agendamentos de consultas na UBS e nos serviços de especialidades, principalmente as cirurgias eletivas, em sua maioria em Ortopedia, exames para diagnósticos e um crescente no setor de Oncologia. Em relação às fraldas, cada caso foi consultado e orientado de acordo com a sua necessidade. Em relação aos agendamentos de consultas, todos foram orientados em relação aos atendimentos no novo modelo (Acesso Avançado) e também do uso do aplicativo Agenda Fácil.

Também tivemos um aumento de reclamações no que diz respeito ao tempo de espera para atendimento nos serviços de urgência/emergência e também nas unidades básicas, o que reflete a situação atual de epidemia de dengue e crescentes casos de doenças respiratórias como a gripe, influenza e, ainda, a COVID-19.

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

Mediante o exposto, avaliamos que as manifestações do período refletem em sua maioria o impacto da situação epidemiológica do país, e estão relacionadas a necessidade de reorganização contínua dos serviços que estão realizando os ajustes necessários nos fluxos técnico-assistenciais, reorganização das agendas e educação continuada. Também demonstra mais uma vez, a necessidade de disponibilização de vagas para cirurgias eletivas, o que infelizmente não depende de nossas unidades.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

As ouvidorias são ferramentas estratégicas de organização, onde a interpretação das informações que recebe da sociedade possibilita elaborar subsídios que contribuam para os gestores locais solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do território identificadas e apontadas pelo cidadão.

Percebemos que algumas demandas não estão na governabilidade local, tais como falta de insumos, agendamentos para cirurgias e de algumas especialidades e exames de que não temos referências.

Observou-se que a participação dos cidadãos-usuários do sistema de saúde via ouvidoria vem aumentando e consolidando-se.

A Supervisão Técnica de Saúde de Perus vem se empenhando para que tenhamos respostas com qualidade, em tempo oportuno, propondo melhorias dos serviços e da satisfação dos usuários.

Teresa Cristina Gonçalves de Abreu

Supervisora

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

16. Siglário

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

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

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (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 ?




156

TELEFONE

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 (STs)

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.





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>

