

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE PIRITUBA
Endereço: RUA URATINGA, 90 - PIRITUBA - CEP: 02933-140 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 Norte
Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Pirituba
ISABEL APARECIDA NERING - Supervisora em Substituição

Ouvidores
Marcia Casamassimo Silva e Jussara Simões Vaz

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	23
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	24
15. Glossário	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba tem como área de abrangência o território de Pirituba/Jaraguá/São Domingos, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte. A Organização de Saúde que administra 16 das 22 unidades em nosso território é a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina Programa de Atenção Integral à Saúde.

É composta pelos serviços:

- 04 AMA/UBS Integrada: AMA/UBS Anhanguera, AMA/UBS, Elísio Teixeira Leite, AMA/UBS Jardim Ipanema, AMA/UBS Vila Pereira Barreto.

- 22 Unidades Básicas de Saúde:

UBS Chácara Inglesa, UBS Vila Mangalot, UBS Vila Zatt, UBS Jardim Ipanema, UBS Anhanguera 1, UBS Pereira Barreto; UBS Alpes do Jaraguá, UBS Santo Elias, UBS Jardim Cidade, UBS City Jaraguá, UBS Elísio Teixeira Leite, UBS Jardim Rincão, UBS Vila Maggi, UBS Moinho Velho, UBS Vila Pirituba, UBS Interativa, UBS Sem Terra, UBS Pq Maria Domitila. 03 UBS Mista: UBS Domingos Mantelli, UBS Jd Panamericano, UBS União Vila de Taipas.

- 1 UBS Indígena: UBS Aldeia Jaraguá- Kwaray Djekupe;
- 01 Ambulatório de Especialidades: Ambulatório de especialidades Pirituba.
- 01 AMA Especialidades: AMA Especialidades Vila Zatt.
- 02 UPAS: UPA Pirituba e UPA City Jaraguá
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Pirituba.
- 03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD III Pirituba/Casa Azul, CAPS Adulto III Pirituba/Jaraguá e CAPS Infanto Juvenil III Pirituba/Jaraguá
- 01 Serviço de Assistência Especializada: CTA DST/AIDS Pirituba.
- 01 Núcleo Integrado de Saúde Auditiva: NISA II Pirituba.
- 01 Hospital Municipal: Hospital Municipal José Soares Hungria.
- 01 Equipe PAI: Anhanguera.
- 04 Serviços Residenciais Terapêuticos Categoria II.
- 03 Centro de Convivência: CECCO Pirituba, CECCO Jaraguá e CECCO São Domingos.

- 01 SUVIS Pirituba
- CER III: Centro de Especialidade em Reabilitação
- 01 Centro de Dor Crônica
- 01 APD: Acompanhante de Pessoa com Deficiência
- 01 EMAP
- 02 EMADs Interativa e Pirituba

2. Panorama Geral do período

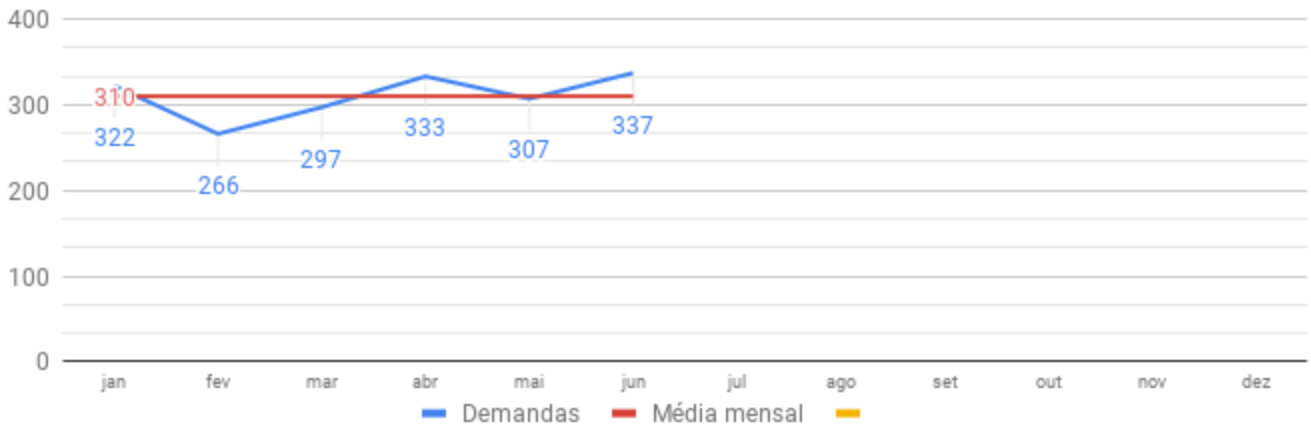
A Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba em análise às demandas registradas no período deste trimestre ABRIL a JUNHO/24 observa um elevado número de manifestações Solicitações/Reclamações e isso se deve:

- ao não recebimento de FRALDAS DESCARTÁVEIS,
- surto de Dengue e Covid, além dos problemas respiratórios característicos da época do ano.
- a demora no atendimento por conta da classificação de risco com baixo grau de complexidade,
- um aumento nas solicitações para tratamento/cirurgias/exames nas especialidades: oncologia, avaliação cirúrgica em ortopedia, avaliação cirúrgica neurológica, endoscopia em ambiente hospitalar e várias especialidades que estão sem profissionais em nossa região como psiquiatria, neuropediatria e outros.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



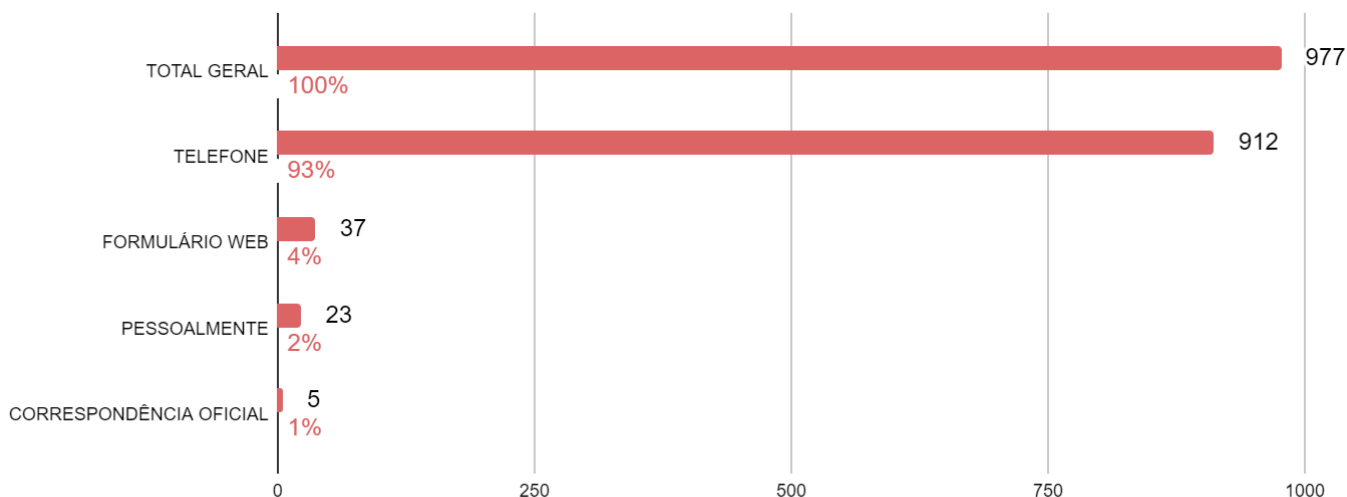
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No gráfico 1, observa-se que o aumento de manifestações no 2º trimestre se deu devido à falta de fraldas descartáveis, ao aumento da procura nas UPAS e AMAS da região por problemas respiratórios, dengue e problemas de maior complexidade, que geram a necessidade de transferência de pacientes e aumento no tempo de espera para atendimento aos casos de menor complexidade e solicitações para atendimento nas especialidades.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



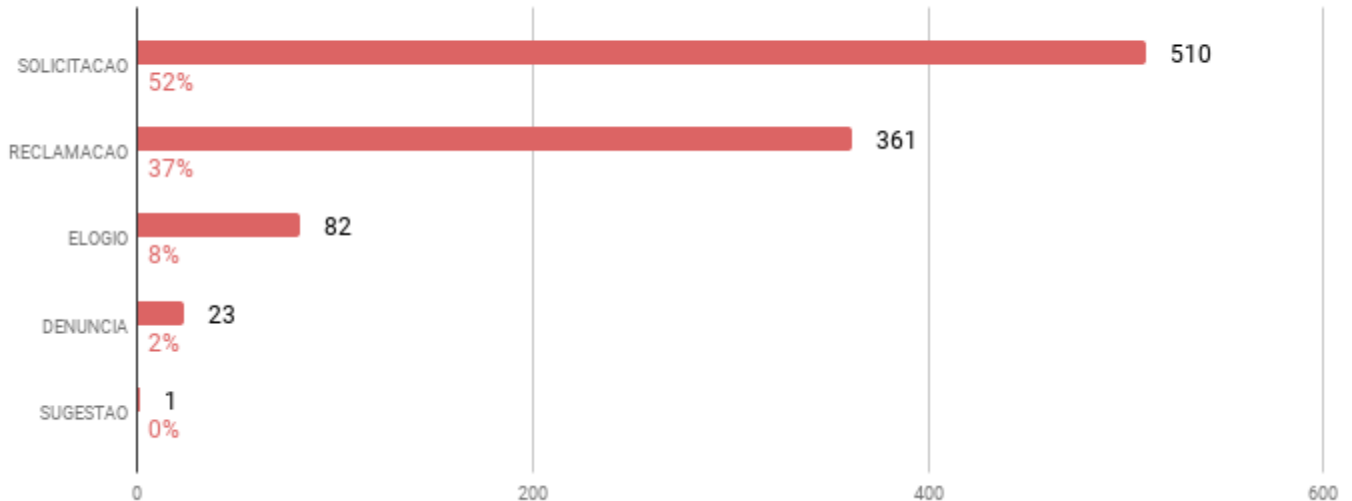
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Conforme preconizado na Portaria 166/2021 §1º, a Ouvidoria se constitui em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativo aos serviços prestados pela rede municipal de saúde, sendo sua maior procura via telefone Central SP156, que corresponde a 93%, seguida de 4% pelo formulário WEB.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

No gráfico acima continuam em maior número as Solicitações, devido às diversas necessidades dos munícipes no que se refere ao recebimento de insumos, atendimento nas especialidades e realizações de exames de maior complexidade, seguida por Reclamações tendo em vista o elevado tempo de espera para atendimento aos casos de menor complexidade, falta de profissionais e do acolhimento recebido pelos profissionais.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 510 solicitações registradas no Segundo trimestre de 2024 correspondem a 52 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (71%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 66% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 9% à Cirurgia.

Conforme demonstrado nos gráficos 4 e 5, das 510 manifestações de **Solicitações**, 360 são para **Assistência à Saúde (71%)** e

destes, 66% se referem a pedidos de **Consulta/atendimento/tratamento** devido à dificuldade de agendamento prévio para “primeira consulta” ou acompanhamentos de retorno, com oferecimento do Acesso Avançado com o médico da família.

Cabe esclarecer que o munícipe não encontra vagas abertas nem no Agenda Fácil, nem na unidade, já que o oferecido é uma avaliação via “acesso avançado” e se houver necessidade o mesmo passará por médico generalista e o munícipe muitas vezes deseja passar por Ginecologista e Pediatra.

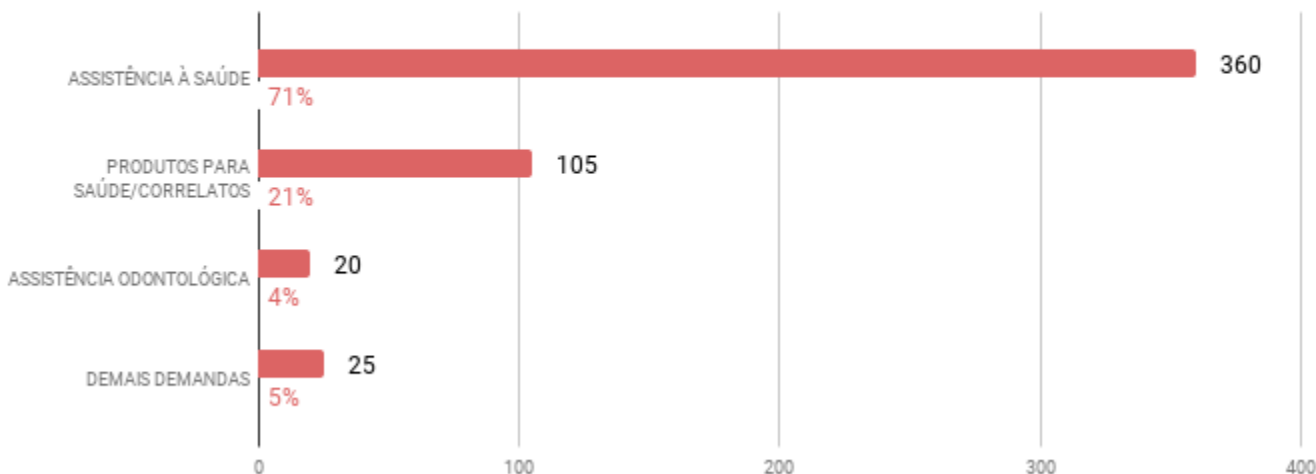
Já para as consultas com especialidades, estas foram requalificadas por SMS, com alterações na configuração de vagas de retorno.

Há ainda uma quantidade expressiva de solicitações para consultas nas especialidades de Oncologia, Cirurgias Ortopédicas e Neuropediatria e Neurocirurgia pendentes na Regulação Central.

Temos ainda, 105 manifestações de solicitação de **Produtos para Saúde e correlatos**, este prejudicado pela falta de fraldas e demais produtos como lancetas, sondas, glicosímetro.

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

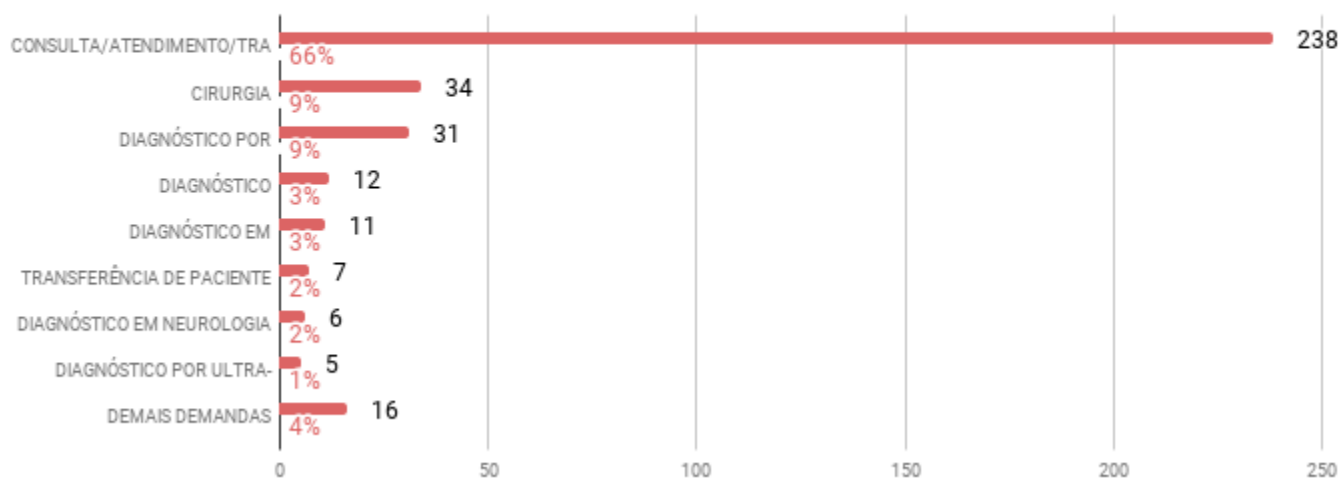
Gráfico 4



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 Pirituba - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 361 Reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (87%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 42% a Recursos Humanos.

Nas reclamações referente ao **subassunto Estabelecimento de Saúde** temos a informar que muitas se referem à dificuldade de agendamento prévio nas UBS devido ao sistema de Acesso Avançado, onde se constatado a necessidade do atendimento, o munícipe poderá conseguir uma vaga no mesmo momento ou retornar na unidade para tentar uma vaga de encaixe no próximo período. Ocorre que via ouvidoria as unidades estão realizando agendamento prévio na UBS, assim como na AMA ESPECIALIDADES, onde munícipe, ao sair da consulta e se dirigir à recepção é informado sobre sua posição para seu reagendamento e que a unidade irá entrar em contato. Como a unidade não realiza contato com brevidade, o munícipe registra reclamação pelos canais de ouvidoria e a unidade realiza seu agendamento de retorno.

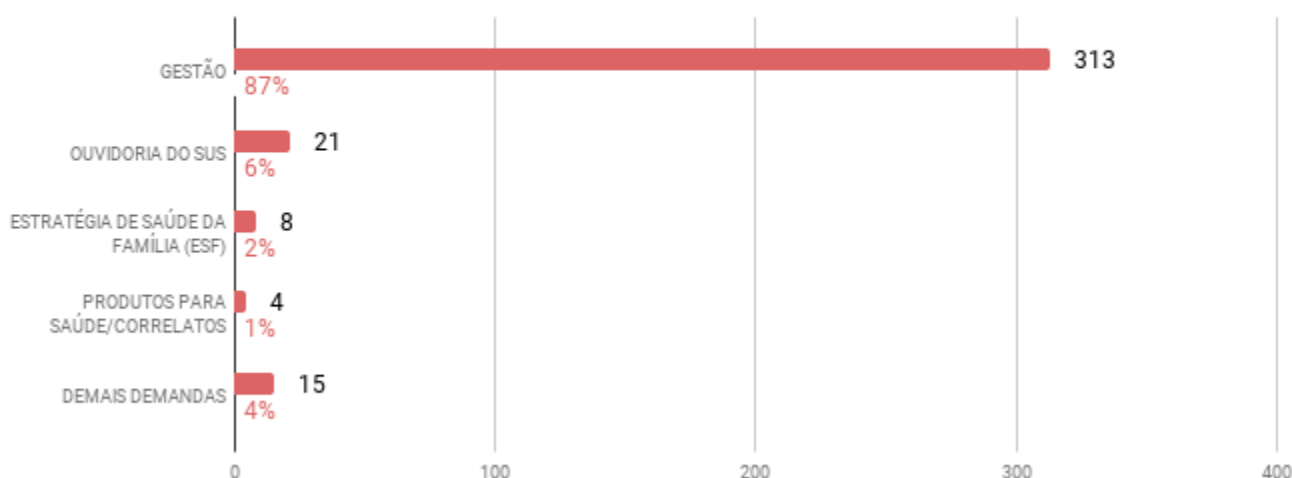
Outra reclamação recorrente refere-se aos agendamentos realizados por SMS, que muitas vezes não conseguindo contato com o munícipe, cancela suas consultas sem que nem o munícipe, nem a unidade fiquem cientes. Isto gera insatisfação com a unidade e demora em um novo agendamento, já que o mesmo deverá ser reinserido na fila de espera pela unidade.

Das reclamações referentes a **Recursos Humanos**, muitas se referem à falta de profissionais nas unidades, em número insuficiente para um atendimento mais rápido, tanto para a recepção, como médico e enfermeiros. Há ainda manifestações relacionadas à conduta dos profissionais: recepção, médico e demais profissionais que atuam sem empatia com os problemas dos usuários.

Com o surto de Dengue, nossas unidades de Pronto Atendimento tiveram um elevado número de atendimentos, o que gerou atrasos além do preconizado pelo Protocolo de Manchester.

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

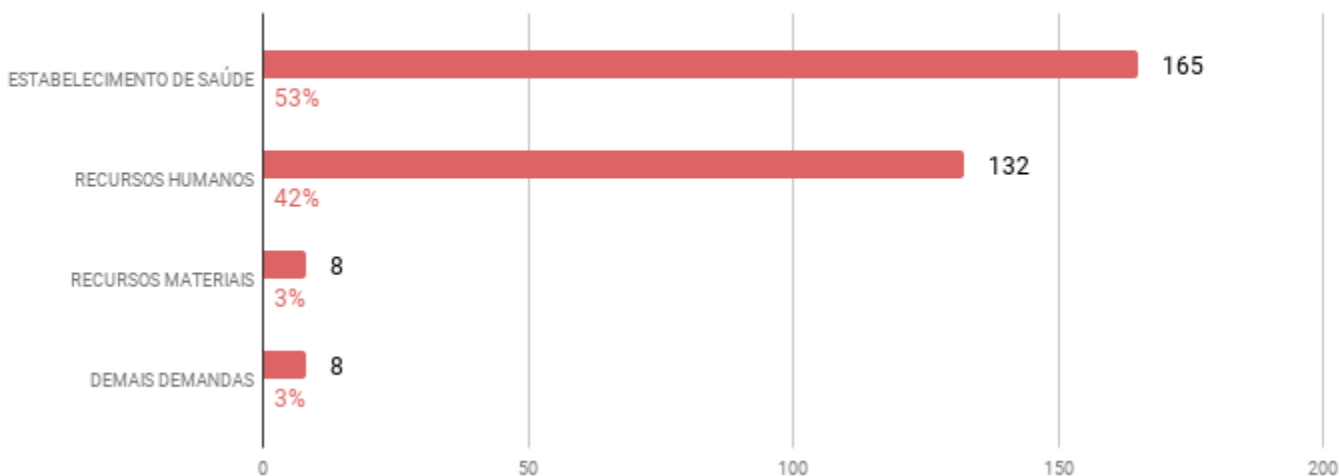
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



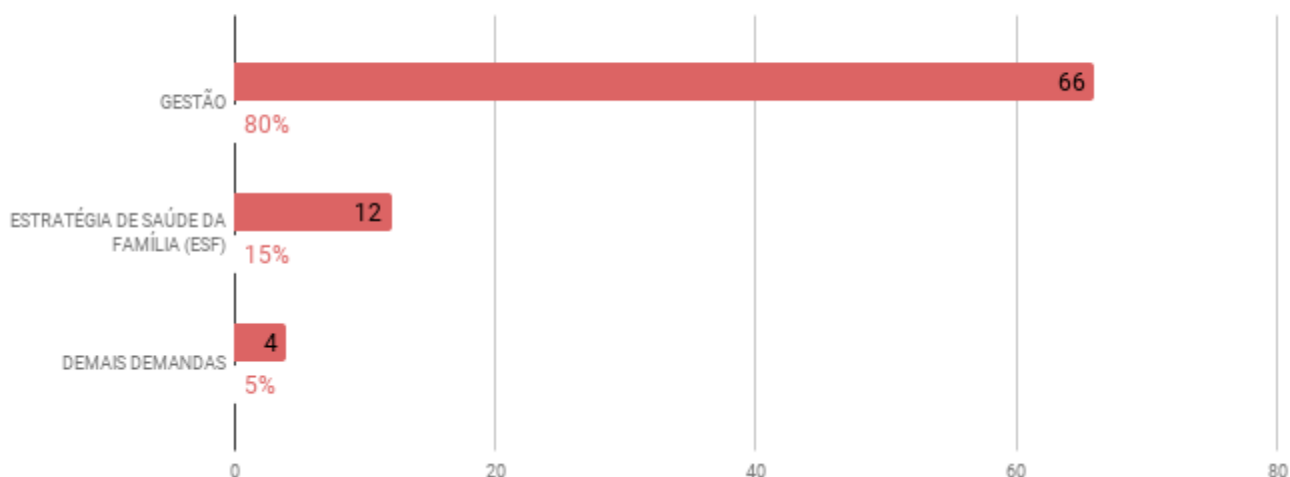
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 82 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 8% 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 de 27,3 elogios.

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

Gráfico 8



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

Acreditamos que devido à iniciativa da Divisão de Ouvidoria do SUS em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, que instituíram a Certificação "**Programa Gente que faz o SUS**" os profissionais ao tomarem conhecimento dos elogios sentem-se estimulados a prestar um atendimento mais humanizado.

A SPDM também investiu por meio de oficina (última realizada em dezembro/23) de "Qualidade de atendimento ao usuário do SUS".

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 VILA ZATT	96	96	100%
AMA/UBS INTEGRADA ANHANGUERA	38	39	97%
AMA/UBS INTEGRADA CITY JARAGUA	47	48	98%
AMA/UBS INTEGRADA ELISIO TEIXEIRA LEITE	36	42	86%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM IPANEMA	54	55	98%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE MARIA DOMITILA	25	28	89%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PEREIRA BARRETO	34	35	97%
AMB ESPEC PIRITUBA	9	12	75%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD II PIRITUBA - CASA AZUL	1	1	100%
CAPS ADULTO II PIRITUBA/JARAGUÁ	4	4	100%
CER PIRITUBA - STS PIRITUBA	10	10	100%
UBS ALPES DO JARAGUÁ	6	6	100%
UBS CHÁCARA INGLESA	19	20	95%
UBS DOMINGOS MANTELLI	21	21	100%
UBS INTERATIVA	26	28	93%
UBS JARDIM CIDADE PIRITUBA	36	40	90%
UBS JARDIM PANAMERICANO	38	38	100%
UBS JARDIM RINCÃO	26	28	93%
UBS MOINHO VELHO	30	30	100%
UBS SANTO ELIAS	5	6	83%
UBS SEM TERRA (PARQUE NAÇÕES UNIDAS)	20	20	100%
UBS UNIÃO DAS VILAS DE TAIPAS	22	22	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA MAGGI	22	22	100%
UBS VILA MANGALOT	10	12	83%
UBS VILA PIRITUBA	25	27	93%
UBS VILA ZATT	25	25	100%
UPA CITY JARAGUA	35	37	95%
UPA PIRITUBA	66	68	97%
UVIS PIRITUBA	11	13	85%
Total	797	833	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período:833
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:797
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Somente o Ambulatório de Especialidades de Pirituba não atingiu a meta, ficando com 73%, pois a responsável se encontrava em período de férias e houve dificuldade de resolução do caso pela profissional substituta.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: realizamos levantamento das demandas quinzenalmente, bem como realizamos orientações e cobranças junto às unidades.
- Principais resultados obtidos: A Supervisão Técnica de Pirituba realizou reunião geral com os gerentes e supervisores das unidades, solicitando apresentação de relatório com o levantamento das demandas recebidas e ações a serem realizadas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: realizar acompanhamento diariamente.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 966
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 966
- Principais problemas identificados: a maioria dos atrasos nas demandas se dá por motivo de falta de informação correta do “Estabelecimento”, às vezes pelo próprio munícipe, fazendo com que muitas vezes essas demandas sejam direcionadas incorretamente. Em algumas manifestações detecta-se direcionamento errado, já que há estabelecimentos com nomes parecidos: UBS MOINHO VELHO I ou II, UBS Anhanguera ou Parque Anhanguera, ou mesmo quando há mais de um estabelecimento no mesmo endereço: Hospital / UPA e Ambulatório de Especialidades.

Demandas aguardando respostas da “Regulação”.

- Sugestões para melhoria: Dentro da governabilidade desta Ouvidoria podemos confirmar endereço do cidadão no BUSCA SAÚDE e SIGA, quando informado o SUS na manifestação para melhor visualização da possível área de abrangência do mesmo.

11. Plano de ação

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

Os gerentes das unidades envolvidas esclarecem que os profissionais foram reorientados quanto ao atendimento prestado, reforçando a importância da boa relação paciente-unidade/paciente-médico, enfatizando sempre a importância do atendimento qualificado e humanizado.

No segundo trimestre ainda continuamos com as ações iniciadas no último trimestre, como ampliação do horário de atendimento dos AMAS, contratação de equipe extra, tendas refrigeradas de hidratação, para um melhor atendimento ao usuário.

Acompanhamento das demandas e contato com as unidades em manifestações pontuais, para um melhor encaminhamento das mesmas (seja para área técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba, Regulação Regional ou Regulação Central).

Participação em reuniões junto com os gerentes e Supervisão, quando o assunto for apresentação do Relatório Trimestral de Ouvidoria, buscando melhoria na qualidade dos serviços prestados e elucidação de eventuais dúvidas.

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
Reuniões gerenciais	discussão do relatório ouvidoria	presencial	trimestral	Área técnica da STS, Ouvidoria e Gerentes	Em andame... ▾
Contatar unidade envolvida	Discussão de caso	telefone (whatsapp)	na necessidade	Ouvidoria e Gerente ou Regulação	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
07/05/2024	Reunião com regulação CRSN	Fila de espera e Absenteísmo	Márcia Casamassimo Silva e Jussara Simões Vaz
10/06/2024	Reunião SMS	Relatórios Trimestrais de Ouvidoria	Márcia Casamassimo Silva e Jussara Simões Vaz
18/06 e 20/06/2024	Curso de capacitação	Formação Básica: Rede de ouvidoria SUS e serviço de informação ao cidadão.	Márcia Casamassimo Silva e Jussara Simões Vaz

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Analisando o 2º trimestre de 2024, o registro de Solicitação superou o número de demandas classificadas como Reclamação. Com relação à Assistência à Saúde, observou-se que o maior índice de manifestações está direcionado a solicitações contidas no subassunto de Agenda Regulada para especialidades de Oncologia, cujo prazo tem sido superior ao determinado por lei (60 dias), consultas de avaliação de cirurgias, principalmente ortopédicas, com espera superior a um ano, consultas para neurologia pediátrica, psiquiatria e equipe multiprofissional, que gera um longo período aguardando em lista de espera. De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis nas especialidades mencionadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento.

Com relação à Reclamação, os dois assuntos que se mantiveram em evidência foram: "Gestão", que na sua maioria são direcionadas a Recursos Humanos e à Estabelecimento de Saúde.

Dentre Recursos Humanos, as manifestações referente à insatisfação com os profissionais de saúde têm as tratativas realizadas pela Gerência das respectivas Unidades, para avaliação e conduta, sempre que o caso assim exigir.

No que se refere à falta de profissionais, fica na dependência de captação de profissionais pela instituição parceira das unidades terceirizadas e por concurso público para as unidades da direta. Em relação aos agendamentos realizados pela Secretaria Municipal de Saúde, esta Ouvidoria tem orientado aos munícipes para ficarem atentos a ligações, mesmo que não reconheçam o número.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Analisando o relatório em questão, verificamos que se torna imprescindível o resgate do desenvolvimento e aprimoramento dos colaboradores com educação permanente, o que refletirá em melhoria no processo gerencial e na qualidade de atendimento ao usuário.

ISABEL APARECIDA NERING - Supervisora em Substituição da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba

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>

