

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - CRSO  
Endereço: Rua Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, nº 519 - 1º andar  
Bairro: Pinheiros  
CEP: 05415-030  
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 2025 - Ano 2, nº 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 27p.

- 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**

Luiz Artur Vieira Caldeira

**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 Oeste  
Regiane de Santana Piva

Coordenadora da Ouvidoria Oeste  
Lucia Dalva Cardoso da Costa

Equipe de Ouvidoria  
Glaucia Moía

## 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.

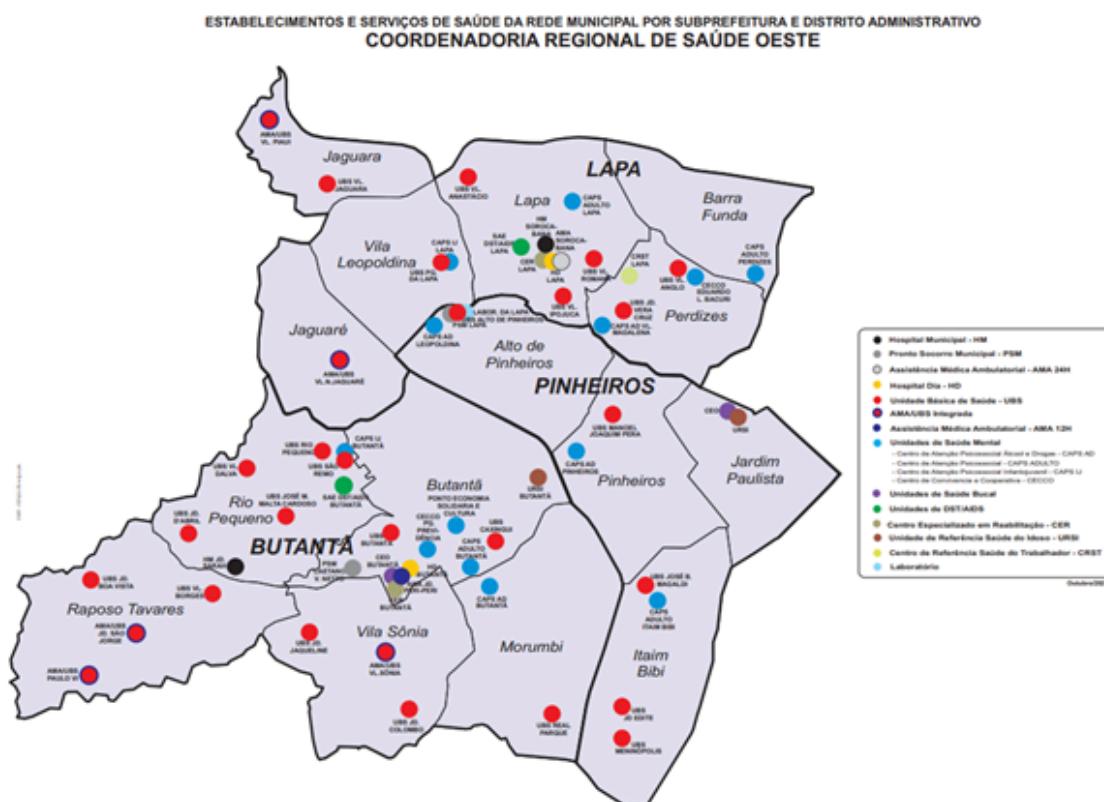
**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>13</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>16</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>17</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>17</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>19</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>20</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>21</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>22</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>23</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A CRS Oeste abrange População 2023 - 1.101.172 hab. Área: 127,9 Km<sup>2</sup> Densidade Demográfica: 86,10 hab/ha. Fonte: PMSP/SMS/Ceinfo - estimativa com base no Censo 2022, acesso TABWIN (tabulador de dados de uso geral) SMS, em 17/05/2023. Divisa com as CRS Norte, Centro, Sudeste e Sul e com municípios vizinhos Osasco e Taboão da Serra. Delimitado pela Rodovia Anhanguera e pelo Rio Tietê, é cortado ainda por outras rodovias e pelo Rio Pinheiros, linhas de metrô e CPTM, que além de barreiras geográficas importantes, também trazem um fluxo de trabalhadores e usuários de outras regiões e municípios para os serviços da CRS Oeste. A Coordenadoria Regional de Saúde CRS Oeste está dividida em duas Supervisões Técnicas de Saúde: STS Lapa/Pinheiros e STS Butantã. São 2 regiões com características sociais e econômicas diferentes. A região da STS Butantã caracteriza-se com uma maior vulnerabilidade social, é divisa com outros municípios, os quais também atendemos. A região da STS Lapa/Pinheiros é caracterizada por um grande número de estabelecimentos comerciais, bares, restaurantes, shopping center, clínicas e estabelecimentos de beleza, clínicas médicas e odontológicas, o que justifica um grande número de denúncias recebidas dirigidas à Vigilância Sanitária.



Serviços de Saúde A rede assistencial está descrita abaixo , por STS :

Rede Assistencial de Saúde da STS Butantã 12 Unidades Básicas de Saúde: 04 UBS Modelo tradicional (UBS Butantã, Caxingui, Rio Pequeno e V.Borges); 04 UBS com equipes ESF (UBS Jd Colombo, Jd Boa Vista, Jd D'Abrial e V.Dalva) e 04 UBS mista (UBS Jd Jaqueline, Malta Cardoso, Real Parque, São Remo) 03 AMA/UBS (UBS Jd. São Jorge, Paulo VI - ambas com ESF; e UBS V. Sônia) 01 CSE (Butantã Samuel Barnsley Pessoa – FFMUSP) 01 AMA 12 Horas (Peri Peri) Relatório Rede de Ouvidorias SUS - 1º trimestre de 2025 - CRS Oeste 8 01 Pronto Socorro (Dr. Caetano Virgílio Neto) - em reforma 01 Hospital Dia (Butantã) 01 Hospital Municipal (HM Mario Degni) 01 CEO II (Centro Especializado de Odontologia) (CEO Butantã) 01 CER II (Centro Especializado de Reabilitação) (CER Butantã) 03 CAPS (CAPS Adulto Butantã, CAPS II IJ Butantã e CAPS AD III Butantã) 02 SRT (Serviço de Residência Terapêutica - CAPS Adulto Butantã) 01 CECCO (Centro de Convivência e Cooperativa) (CECCO Previdência) 01 Ponto de Economia Solidária 01 SAE (Serviço de Atenção Especializada IST/AIDS Butantã) 01 URSI (Unidade de Referência em Saúde do Idoso) (Butantã) 05 Equipes PAI (Programa de Acompanhante do Idoso) (UBS Butantã, V. Sonia, Borges, Malta Cardoso e São Jorge 01 Equipe EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar) (UBS V. Sonia) 01 Equipe de Consultório na Rua: (UBS Butantã) 01 EEV – Equipe Especializada em Violência (UBS .Malta Cardoso) 01 UVIS - Unidade de Vigilância à Saúde (UVIS Butantã) 01 UPA Unidade Pronto Atendimento (UPA III Rio Pequeno Rede Assistencial de Saúde da STS Lapa/Pinheiros 13 Unidades Básicas de Saúde: 09 UBS Modelo tradicional (UBS Vila Anglo; UBS Jardim Vera Cruz - Perdizes; UBS Vila Romana; UBS Vila Ipojuca; UBS Vila Anastácio; UBS Alto de Pinheiros; UBS Dr. José de Barros Magaldi, UBS Meninópolis; Relatório Rede de Ouvidorias SUS - 1º trimestre de 2025 - CRS Oeste 9 UBS Jardim Edite), 03 UBS com equipes ESF (UBS Parque da Lapa, UBS Manoel Joaquim Pera e UBS Vila Jaguara) e 01 UBS Mista UBS Caju 02 AMA/UBS (UBS Vila Piauí – ESF e UBS Vila Nova Jaguaré - mista) 01 CSE (Geraldo de Paula Souza – FSP-USP) 01 AMA 24 Horas (Sorocabana) 01 UPA (Prof. João Catarin Mezomo) 01 Hospital Municipal (Hospital Municipal Sorocabana) 01 AMA Especialidade Jardim Edite 01 CEO I (Centro Especializado de Odontologia Lapa) 01 CER III (Centro Especializado de Reabilitação) (CER Lapa) 01 CR Dor (Centro de Referência da Dor Crônica) (CR Dor Oeste) 07 CAPS (CAPS III Adulto Itaim Bibi, CAPS III Adulto Lapa, CAPS II Adulto Perdizes, CAPS II IJ Lapa, CAPS II AD Pinheiros, CAPS II AD Vila Madalena e CAPS III AD Vila Leopoldina) 06 SRT (Serviço de Residência Terapêutica) CAPS III Adulto Itaim Bibi, CAPS III Adulto Lapa, CAPS II Adulto Perdizes) 01 CECCO (Centro de Convivência e Cooperativa Bacuri) 01 SAE (Serviço de

Atenção Especializada IST/AIDS Lapa) 01 URSI (Unidade de Referência em Saúde do Idoso) (CSE Geraldo Paula Souza) 08 Equipes PAI (Programa de Acompanhante do Idoso) (UBS/AMA V. N. Jaguaré, UBS/AMA Vila Piauí, UBS Jardim Vera Cruz – Perdizes, UBS Dr. José de Barros Magaldi, UBS Alto de Pinheiros, CSE Geraldo de Paula Souza, UBS Vila Romana e UBS V.Anastácio) 02 Equipe EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar) (UBS Jardim Edite; AMA Sorocabana) 01 Equipe EMAP (AMA Sorocabana) 03 Equipes de Consultório na Rua: (UBS Dr. José de Barros Magaldi, UBS Parque da Lapa e UBS Alto de Pinheiros) 01 Unidade Odontológica Móvel (UOM Oeste) Relatório Rede de Ouvidorias SUS - 1º trimestre de 2025 - CRS Oeste 10 01 UVIS (UVIS Lapa/Pinheiros) 01 CRST (Centro de Referência de Saúde do Trabalhador) 01 Laboratório Municipal (Lapa) 01 PADI (Posto de Abastecimento de Imunobiológicos Centro Oeste) Dados acima informados por CEINFO CRSO em 26.06.25

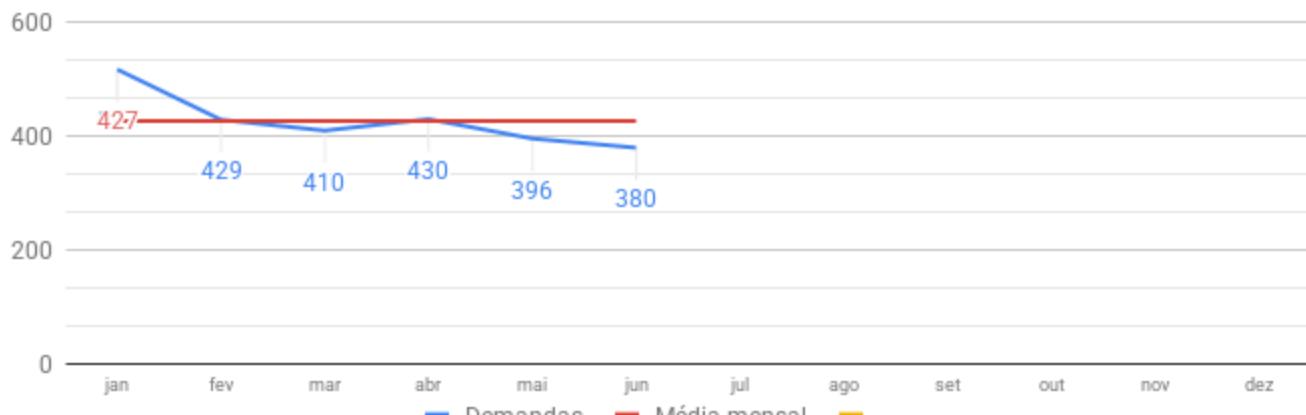
## **2. Panorama Geral do período**

Durante o 2º trimestre de 2025, não ocorreram eventos impactantes que modificaram o perfil das demandas de ouvidoria recebidas pela CRS Oeste.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

De acordo com os dados contidos no gráfico acima, observamos que o número total de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2025 foi de 1.206.

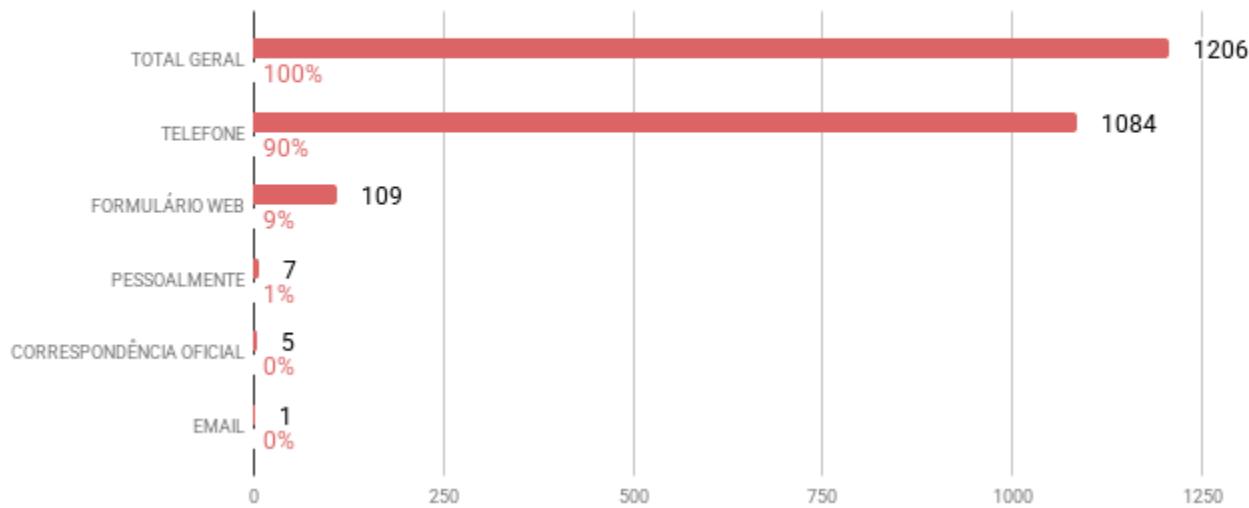
A média de manifestações recebidas no 2º trimestre foi de 402 por mês.

Neste período, observamos um declínio no número de manifestações recebidas.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Em relação aos meios de atendimento, 90% das manifestações foram recebidas por telefone, por meio da Central SP156, demonstrando a eficiência deste meio de atendimento.

Em seguida, 9% das manifestações foram realizadas pelo formulário web.

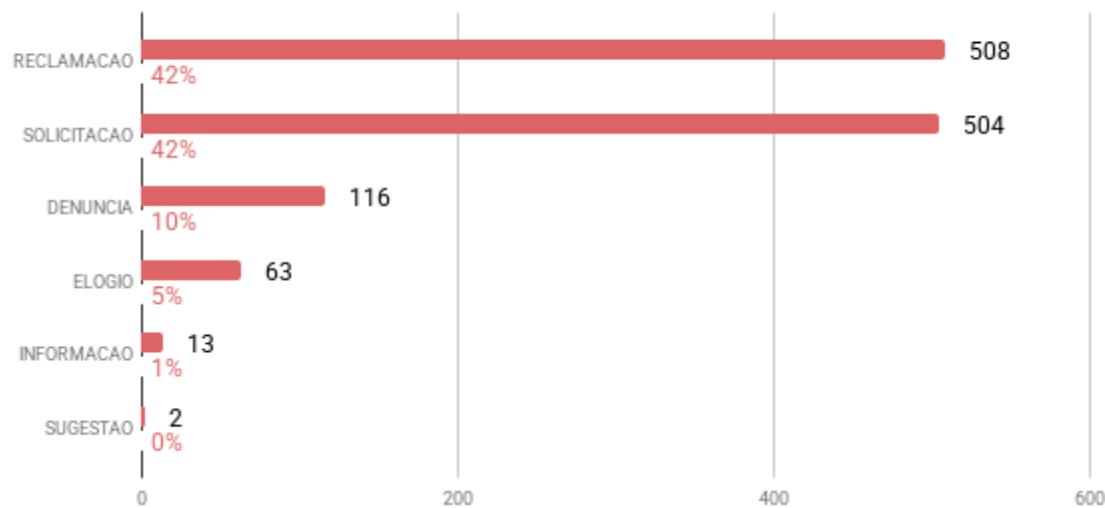
Historicamente, a CRS Oeste não tem números expressivos de demandas presenciais, sendo neste trimestre apenas 1%. Atualmente, estes são feitos pelas ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde.

Por e-mail recebemos uma demanda, que corresponde a 0% do total geral.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, por Tipologia  
- 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Quanto à classificação das manifestações registradas no 2º trimestre de 2025, foram registrados:

508 reclamações correspondentes a 42%, das quais o assunto gestão liderou com 426 demandas, representando 84% do total

504 solicitações correspondentes a 42%, sendo as consultas médicas o item mais solicitado, no total de 242, correspondendo a 58%.

116 denúncias correspondentes a 10%

63 elogios correspondentes a 5%

13 informações correspondentes a 1%

2 sugestões correspondentes a 0%

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 504 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 42% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (82%).

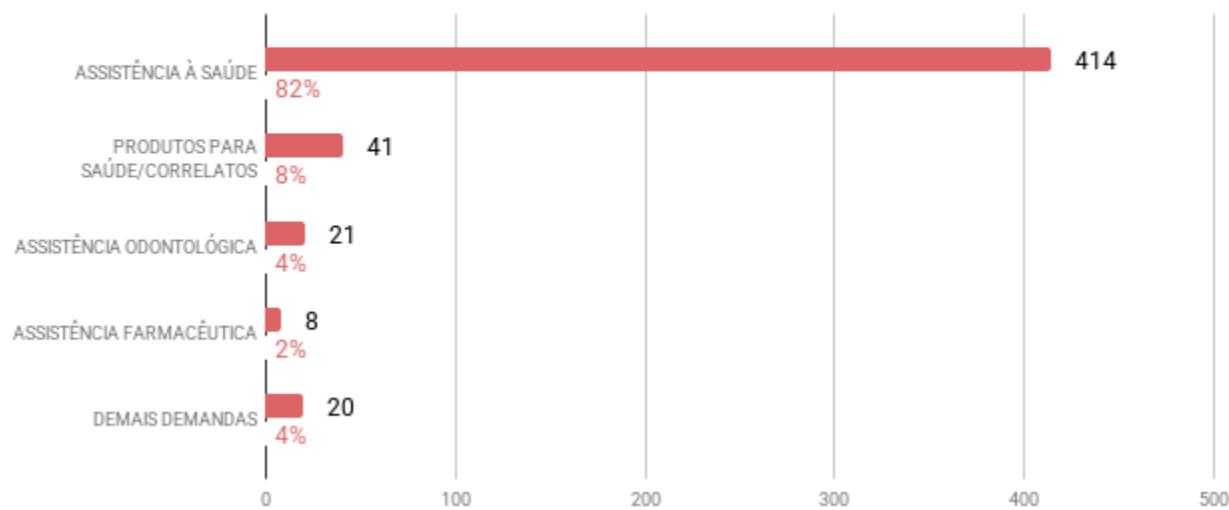
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a consulta, atendimento, tratamento e 16% a cirurgias.

Apesar de todos os esforços da administração, central de regulação central (SMS) e regulação regional (CRSO), ainda temos pedidos de consulta/atendimento/tratamento, cirurgias e exames diagnósticos por endoscopia.

Observamos que no trimestre anterior (1º), foram registrados 663 solicitações, e no trimestre atual (2º) foram registradas 504, demonstrando um declínio no número total das solicitações.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 2 Trimestre 2025.

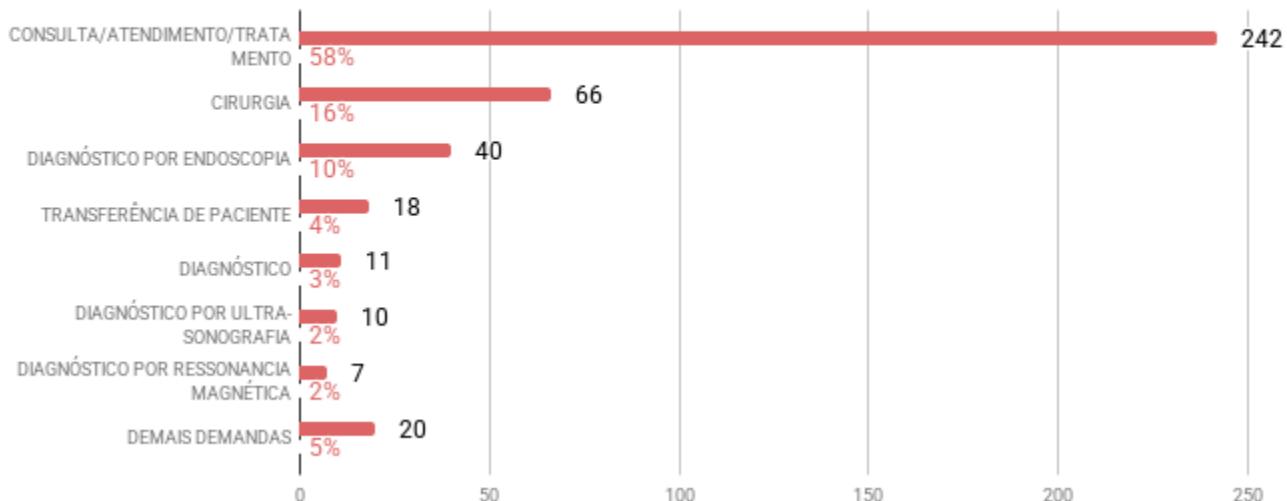
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria de Saúde Oeste -2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 508 reclamações registradas no período correspondem a 42% do total.

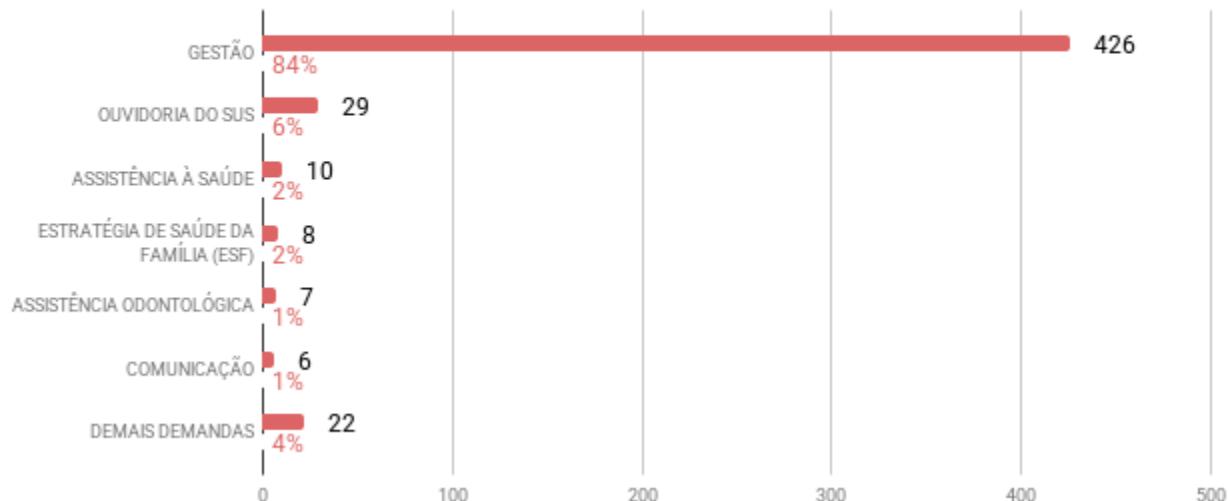
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (84%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a estabelecimento de saúde e 35% a recursos humanos.

Em comparação ao trimestre passado, não houve mudanças significativas. Permanece a gestão como principal assunto, com os mesmos subassuntos estabelecimentos de saúde e recursos humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 2 Trimestre 2025.

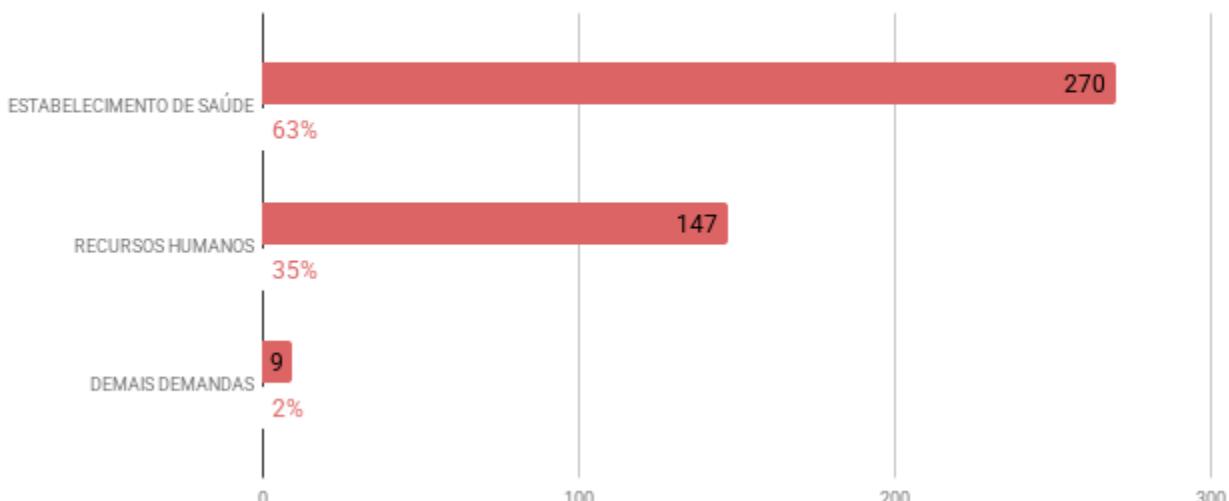
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

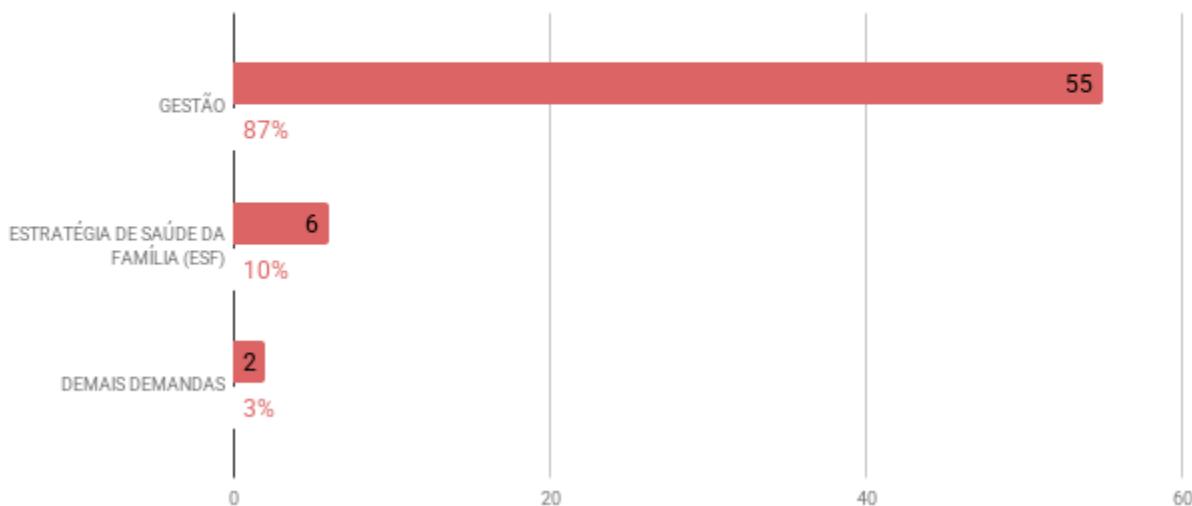
Foram registrados 63 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **5% do total**.

Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 87%.

A média mensal no trimestre foi 21 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

De acordo com dados contidos no gráfico acima, a gestão recebeu 87% dos elogios. Em seguida, a Estratégia de Saúde da Família com 10% e demais demandas com 3%. Em comparação ao 1º trimestre de 2025, a gestão apresentou aumento da porcentagem de elogios, 87%.

A Divisão de Ouvidoria do SUS, em parceria com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP), realiza o Programa Gente Que Faz o SUS. Os ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde registram esses elogios e o RH certifica esses servidores, como forma de reconhecimento e agradecimento. Esse programa está passando por reformulações na COGEP da Secretaria Municipal de Saúde, estamos no aguardo de novas orientações. Os elogios continuam sendo apontados através de planilhas monitoradas, elaboradas pela Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS.

## 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
Butantã	393	546	72%
Lapa / Pinheiros	518	526	98%
Total	911	1072	85%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1072
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 911
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos- ATINGIMOS AS METAS.

A CRSO atingiu a meta mínima de 85% de manifestações respondidas no prazo legal

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: a CRSO encaminha semanalmente esses prazos, e nós da CRSO encaminhamos para as STSs e parceiras.
- Principais resultados obtidos: atingimos a meta estabelecida pela Divisão de Ouvidoria da SMS
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: a continuidade do controle semanal da CRSO, em parceria com as STSs e parceiras.

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

A ouvidoria da CRSO, desde a implantação do programa de qualidade de inserção das demandas registradas pelo 156, vem realizando 100% dessa análise (PAQ), com melhorias qualitativas. Por determinação da Divisão de Ouvidoria da SMS, a partir de 08.01.25 essa análise ficou temporariamente suspensa, pois o foco no momento é a implantação do novo sistema de registro e tratamento de demandas de ouvidoria do SUS, o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

## **11. Plano de ação**

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
PAQ Inserção - realizada até 08.01.25, conforme solicitação da Divisão de Ouvidoria SMS	Garantir qualidade de inserção - Portaria 166/21 SMS G	Análise das inserções e preenchimento de planilhas qualidade + correções que geram relatório	Diariamente	Ouvidores CRS Oeste da	Concluído ▾
Monitoramento Prazos de Resposta	Atender Portaria 166/21 SMS G	Informando as STSs e parceiras	Semanalmente	Ouvidores CRS Oeste da	Em andame... ▾
Monitoramento, qualidade de resposta	Atender Portaria 166/21 SMS G	Analizar as demandas fechadas apontando melhorias	Diariamente	Ouvidores CRS Oeste da	Em andame... ▾
Monitoramento das demandas concluídas - caixas no OuvidorSUS - SMS/CRSO/STS	Garantir que as demandas concluídas não parem - e percam o prazo de resposta	Analizar as demandas fechadas apontando melhorias	Semanalmente	Ouvidores CRS Oeste da	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04/2025	pré-implantação SIGRC	alinhamento e orientações SIGRC	Lucia Dalva
25/04/2025	agenda de alinhamento SIRC	registro da manifestação módulo atendimento SIGRC	Lucia Dalva
21/05/2025	20 anos Ouvidoria SUS	comemoração 20 anos Ouvidoria SUS na Cidade de São Paulo	Lucia Dalva

A ouvidoria Gláucia esteve temporariamente fora do setor de Ouvidoria no período de Fevereiro até 10/07/2025 e participou de eventos no 3º trimestre.

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

Analisando o 2º trimestre de 2025, não notamos grandes variações nos números de demandas, bem como no perfil das mesmas em suas classificações e tipificações, em comparação aos relatórios anteriores. A Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste continuará empenhada em atender às diretrizes determinadas pela Divisão de Ouvidorias do SUS da SMS Gabinete, e as exigências da Portaria Municipal 166/21 SMS G. São monitoradas todas as demandas de ouvidorias na Coordenadoria Oeste, garantindo prazos e qualidade de resposta com as ferramentas já apresentadas neste relatório, que demonstram ser eficazes. Temos obtido excelentes resultados com nosso trabalho, com reconhecimento da Divisão de Ouvidoria de SMS e da nossa Coordenadora, Dra. Regiane de Santana Piva. Nos comprometemos a continuar garantindo o espaço de comunicação entre a população e a administração, de forma responsável e transparente, garantindo os direitos da população.

#### Destaques do trimestre

- 04 de abril: participamos de uma reunião online com a Rede de Ouvidorias SUS para discutir a implantação do novo Sistema Integrado do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC). O encontro teve como objetivo apresentar novidades, esclarecer dúvidas e alinhar os próximos passos para a implementação da ferramenta.
- 21 de maio: Celebramos os 20 Anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo em um evento organizado pela Divisão de Ouvidoria do SUS. A cerimônia homenageou os profissionais que fortalecem diariamente a voz dos usuários do Sistema Único de Saúde.

#### Reconhecimento

Durante o evento de comemoração, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS), a Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP), a Coordenadoria de Controle Interno (COCIN) e a Divisão de Ouvidoria do SUS prestaram reconhecimento a agentes públicos pelo trabalho e apoio à rede de Ouvidorias.

Temos a honra de destacar que Selma Goulart de Almeida Banzato, ex coordenadora da Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, foi uma das homenageadas por sua valiosa contribuição.

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

Os processos de trabalho da ouvidoria Oeste seguem as diretrizes da Divisão de Ouvidoria do SUS - Gabinete, da Secretaria Municipal da Saúde. Os relatórios são acompanhados mensalmente por meio do Boletim Ouvidoria em Dados, encaminhado pela SMS. Realizamos monitoramentos semanais pela ouvidoria desta coordenação. A articulação dos diversos segmentos da ouvidoria Oeste, incluindo assessoria técnica, jurídico, ouvidores das Supervisões Técnicas e Organizações Sociais, têm garantido eficácia nas respostas ao município. São solicitadas justificativas aos responsáveis técnicos quando os prazos de resposta estão vencidos. Todos os processos de trabalho desta Coordenação são acompanhados e apoiados pelo gabinete da CRSO.

Concluindo, os processos de trabalho da ouvidoria Oeste estão em constante melhoria, atendendo aos programas de qualidade de SMS. Nosso compromisso é continuar atendendo às necessidades de saúde da população com comprometimento e respeito.

Dra. Regiane de Santana Piva

Coordenadora da CRS Oeste

## 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

**SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

**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\\_assistencia/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencia/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

# REDE DE OUVIDORIAS



Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**  
Ligaçāo telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**  
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h  
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



**SUS** **REDE DE OUVIDORIAS** **CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE**

## 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>



### RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

