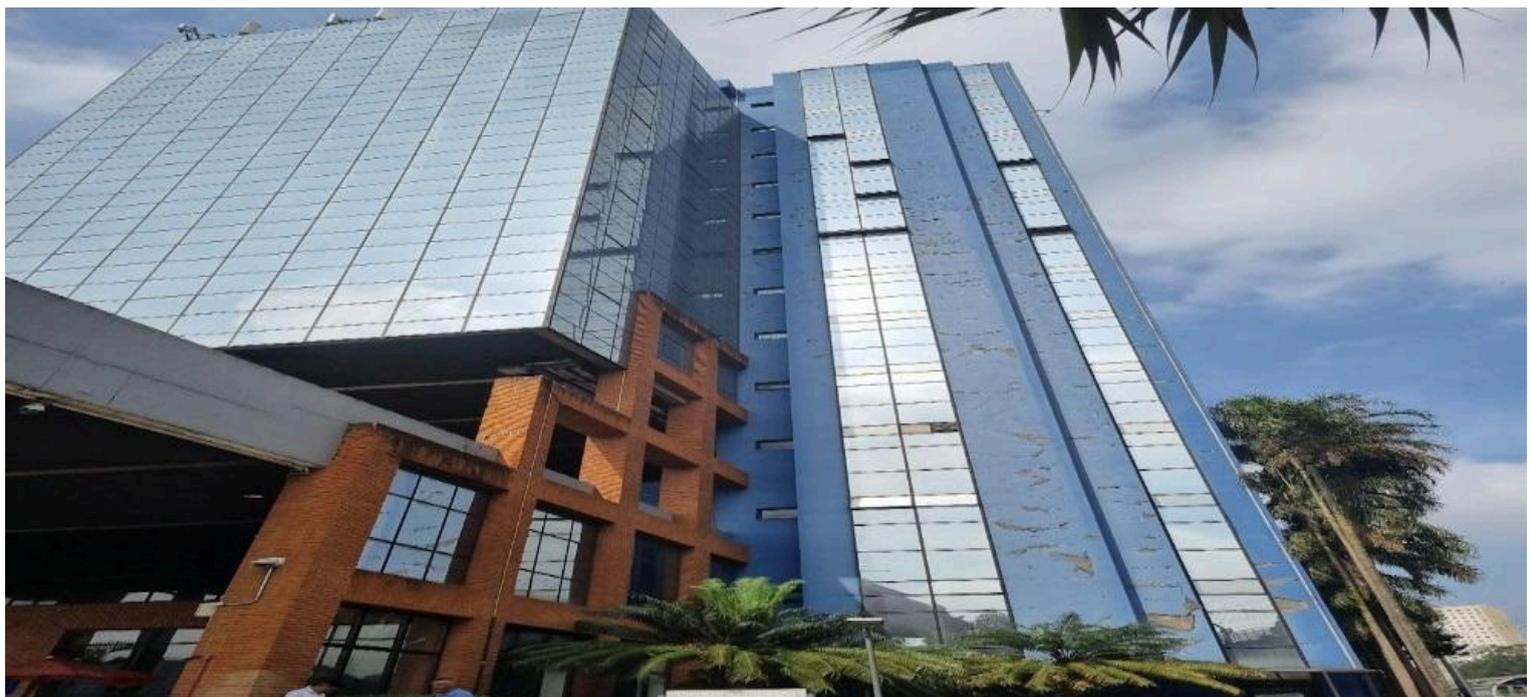




1º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL



Unidade:Coordenadoria Regional de Saúde - Sul - CRS Sul  
Endereço:Avenida Giovanni Gronchi, 7143 - 7º andar - CEP  
05724-000 - 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 5, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 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 Sul

Carla de Brito Pereira

Ouvidoria

Marco Antônio dos Santos

Maria Paula Camargo Privitera

Iolanda Glória Dantas Takemoto

Márcia Regina Hase

Virgulina Caetano Campos

Elaine Maria Amorim

## **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>8</b>  |
| <b>2. Panorama Geral do período</b>                             | <b>9</b>  |
| <b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>             | <b>10</b> |
| <b>4. Meios de atendimento</b>                                  | <b>11</b> |
| <b>5. Classificação das manifestações</b>                       | <b>12</b> |
| <b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>                   | <b>13</b> |
| <b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>                    | <b>15</b> |
| <b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>                | <b>17</b> |
| <b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>                          | <b>19</b> |
| <b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>             | <b>20</b> |
| <b>11. Plano de ação</b>  | <b>21</b> |
| <b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>                 | <b>23</b> |
| <b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b> | <b>24</b> |
| <b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>  | <b>25</b> |
| <b>15. Glossário</b>  | <b>26</b> |
| <b>16. Siglário</b>   | <b>27</b> |
| <b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>               | <b>29</b> |
| <b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>          | <b>30</b> |

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

**Coordenadora:** CARLA DE BRITO PEREIRA

**Estabelecimentos de Saúde:** 236 Unidades de Saúde

### **Parceiros:**

Associação Comunitária Monte Azul ASF

Associação Saúde da Família

Einstein

CEJAM

Congregação Irmãs Hospitaleiras

INTS

### **Território:**

A **Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul)**, dentre as seis Coordenadorias Regionais de Saúde do Município de São Paulo, é a de maior extensão territorial e maior número de habitantes. Com 654,7 Km<sup>2</sup>, ocupa 43% do território, onde residem **2.702.064 pessoas**, 23,59% da população do Município de São Paulo (*Fonte: Boletim Ceinfo Ano XXIII, nº 23, Setembro/2024*).

Delimita-se com sete municípios: Embu-Guaçu, Itapecerica da Serra, Jujutiba, Itanhaém, São Vicente, São Bernardo e Diadema. No limite norte, com as Coordenadorias Regionais de Saúde Sudeste e Oeste. Pertence à Coordenadoria Sul o Aeroporto de Congonhas que, apesar de ser um aeroporto doméstico, é o terceiro mais movimentado do Brasil.

Do ponto de vista ambiental, destacam-se as represas artificiais Billings e Guarapiranga, criadas como fonte de energia elétrica e reservatório de água para São Paulo e duas grandes Áreas de Proteção Ambiental (APA) - Capivari-Monos e Bororé-Colônia, que se estendem por 34.094,53 hectares, representando 49% da área verde do Município. Nessa região há também uma reserva indígena com duas aldeias Guarani: Krukutu e Tenondé Porá.

Em 2014 foi criado o Polo de Ecoturismo de São Paulo na região da Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros e de parte da Supervisão da Capela do Socorro. O objetivo da iniciativa é promover a preservação ambiental e fortalecer o ecoturismo como fator de desenvolvimento econômico e social de maneira sustentável. Nessa região vive parte da população mais carente da Coordenadoria de Saúde Sul.

## **2. Panorama Geral do período**

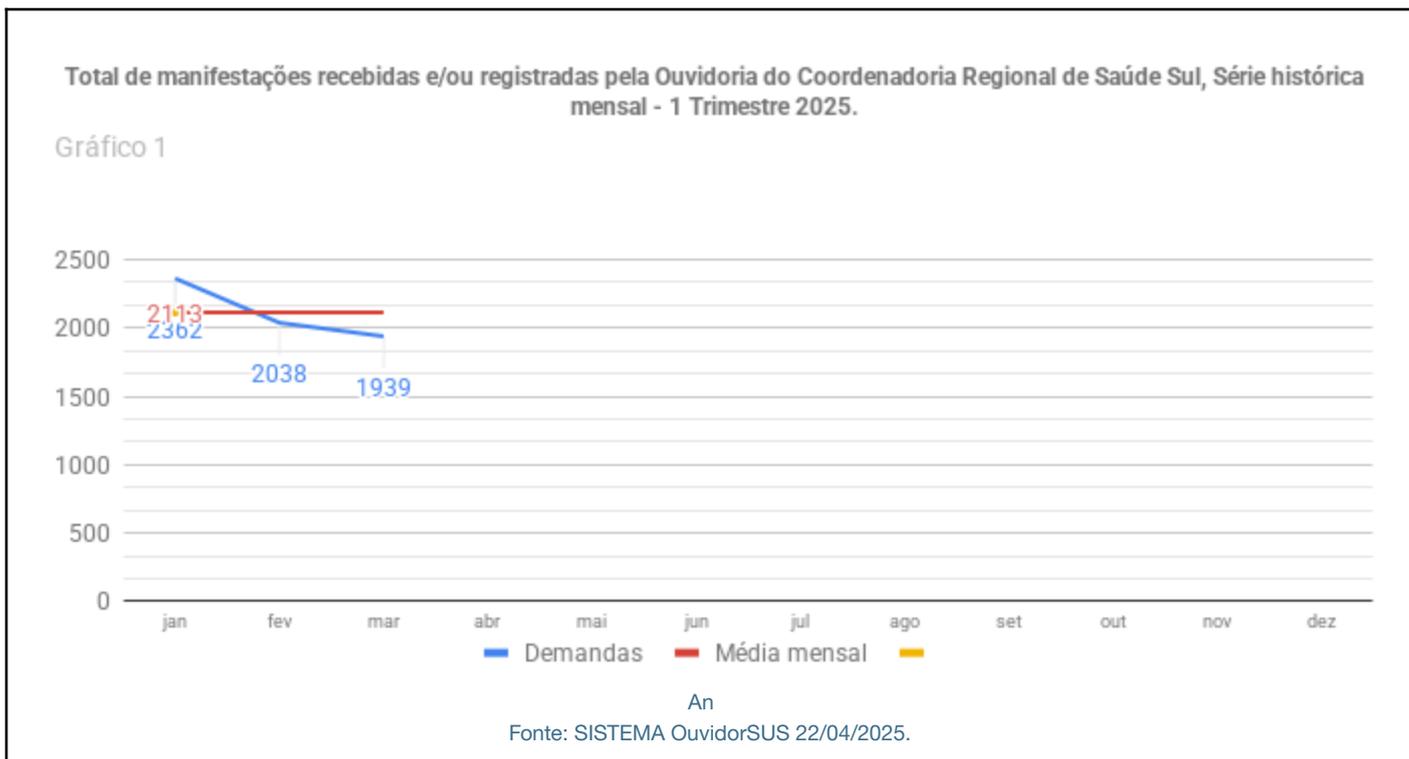
A crescente participação dos cidadãos junto à Ouvidoria evidencia um avanço na conscientização quanto aos direitos relacionados à saúde e à relevância da prestação de serviços com qualidade. Paralelamente, a qualificação contínua dos profissionais de saúde tem se mostrado fundamental para assegurar respostas mais adequadas e encaminhamentos mais precisos às demandas recebidas.

A instituição da figura do interlocutor de ouvidoria tem desempenhado um papel estratégico na mediação entre trabalhadores, gestores e supervisões, favorecendo a integração das demandas e contribuindo para a melhoria dos processos de trabalho e da qualidade da atenção prestada.

Observa-se uma redução no volume de reclamações e solicitações, o que sugere impactos positivos decorrentes das medidas implementadas. Contudo, persistem desafios, especialmente no que se refere ao cumprimento dos prazos de resposta por parte de determinadas unidades de saúde, o que exige monitoramento contínuo.

No primeiro trimestre, houve uma tendência de queda nas manifestações registradas: 2.362 em janeiro, 2.038 em fevereiro e 1.939 em março. Essa diminuição pode ser atribuída ao conjunto de ações realizadas nos territórios sob responsabilidade das Supervisões de Saúde ao longo do período.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



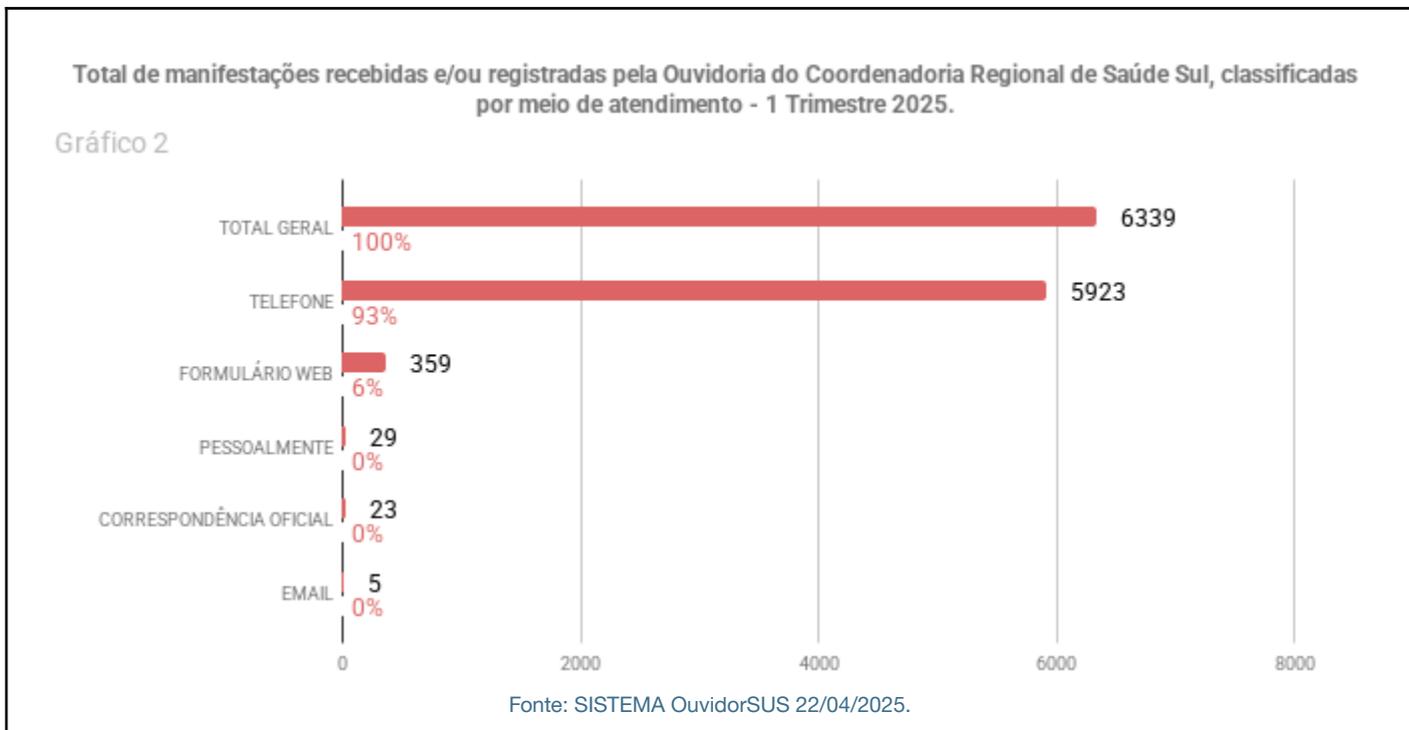
No geral, sem considerarmos individualmente nenhuma Supervisão Técnica, identificamos que no primeiro trimestre de 2025, a CRS Sul teve um aumento importante no número de manifestações registradas: 6339 registros contra 5418 do trimestre anterior.

O número de manifestações registradas nas ouvidorias locais no primeiro trimestre de 2025 é resultado de diversos fatores interligados. Entre eles, destacam-se a qualidade do atendimento, o tempo de espera, a postura dos profissionais, a disponibilidade de insumos e a resolutividade dos encaminhamentos. Também influenciam as condições estruturais dos equipamentos, como número de profissionais, infraestrutura física e superlotação, além do nível de divulgação da ouvidoria, facilidade de acesso aos canais de registro e eficiência nas respostas. Situações epidemiológicas, como surtos de dengue ou COVID-19, sobrecarregam os serviços e ampliam as manifestações. Aspectos socioeconômicos e demográficos, como crescimento populacional, aumento da vulnerabilidade social e o perfil dos usuários, também impactam esse cenário.

Ademais, a cobertura da mídia, campanhas de conscientização e inovações tecnológicas podem estimular o uso da ouvidoria. Por fim, a percepção de efetividade e o histórico da ouvidoria influenciam o

engajamento da população, refletindo a cultura de participação cidadã.

#### 4. Meios de atendimento

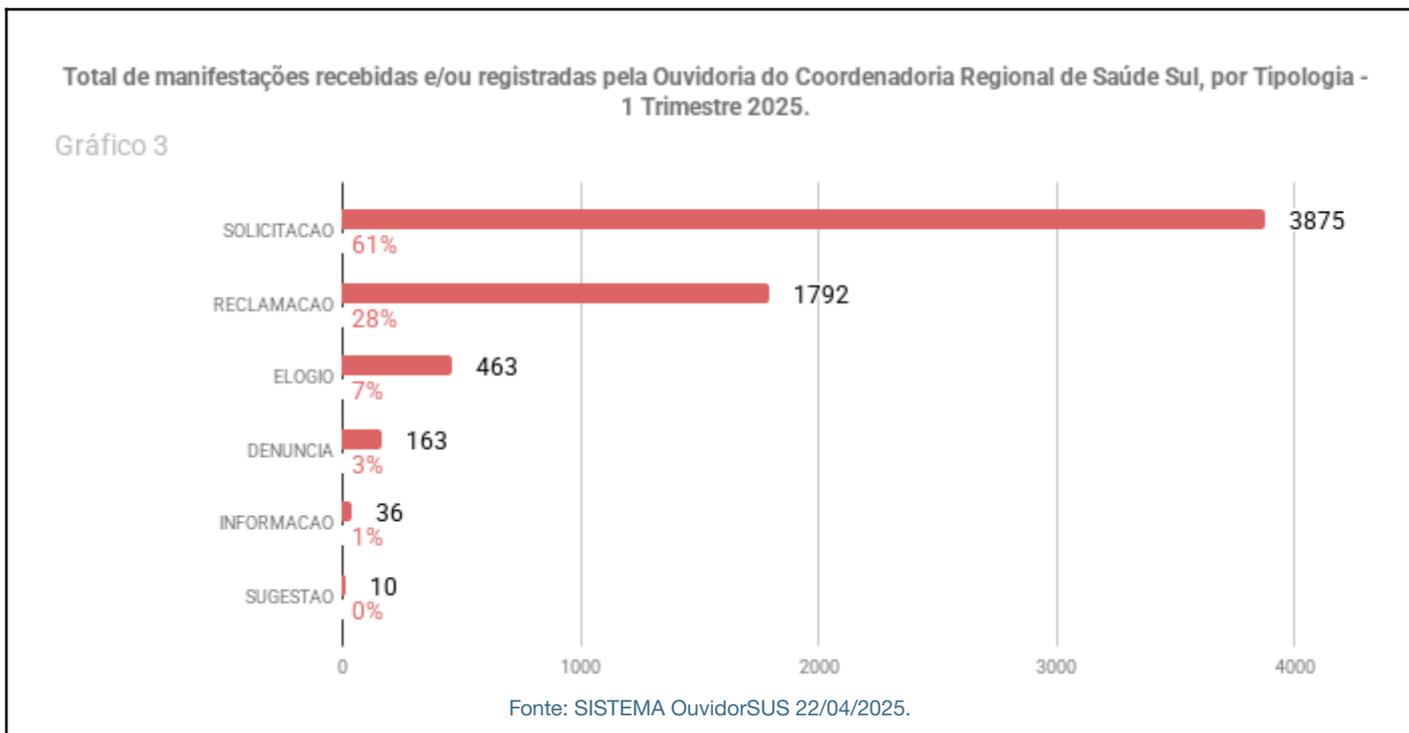


No 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul registrou 6.339 manifestações, das quais 93% foram realizadas por telefone, evidenciando a predominância desse canal como principal meio de acesso da população.

A baixa utilização do formulário web (6%), atendimento presencial, correspondência oficial e e-mail sugere limitações de acesso à internet, baixo letramento digital e possível desconhecimento dos canais alternativos, refletindo a realidade socioeconômica da região Sul, marcada por desigualdades no acesso à informação e tecnologia.

Esse cenário reforça a necessidade de ampliar a divulgação e a qualificação dos demais canais de registro, bem como promover ações de inclusão digital e orientação nos serviços de saúde para garantir maior equidade na participação social.

## 5. Classificação das manifestações



No 1º trimestre de 2025, observa-se que as solicitações representaram a maior parte das manifestações, com 3.875 registros (61%), o que evidencia uma significativa demanda da população por acesso a serviços, procedimentos ou informações relacionadas ao cuidado em saúde.

Em seguida, destacam-se as reclamações, com 1.792 registros (28%), indicando possíveis falhas nos processos assistenciais, como tempo de espera, dificuldades de agendamento e problemas na qualidade do atendimento, refletindo desafios estruturais e de gestão na rede local.

As manifestações positivas, como elogios (7%), somaram 463 registros, evidenciando o reconhecimento de usuários em relação a boas práticas e atendimentos satisfatórios. Já as denúncias (3%), com 163 registros, sinalizam casos mais graves relacionados a condutas éticas, irregularidades ou situações de vulnerabilidade que exigem apuração. As manifestações por informação (36 registros; 1%) e sugestão (10 registros; 0%) foram pouco expressivas, o que pode indicar baixa cultura participativa ou desconhecimento dos canais para proposições e esclarecimentos.

A predominância de manifestações de natureza reativa (solicitações e reclamações) sugere a necessidade de aperfeiçoar a escuta

qualificada, qualificar a resolutividade das unidades e fortalecer os canais de diálogo com o território, promovendo maior transparência e corresponsabilidade no cuidado.

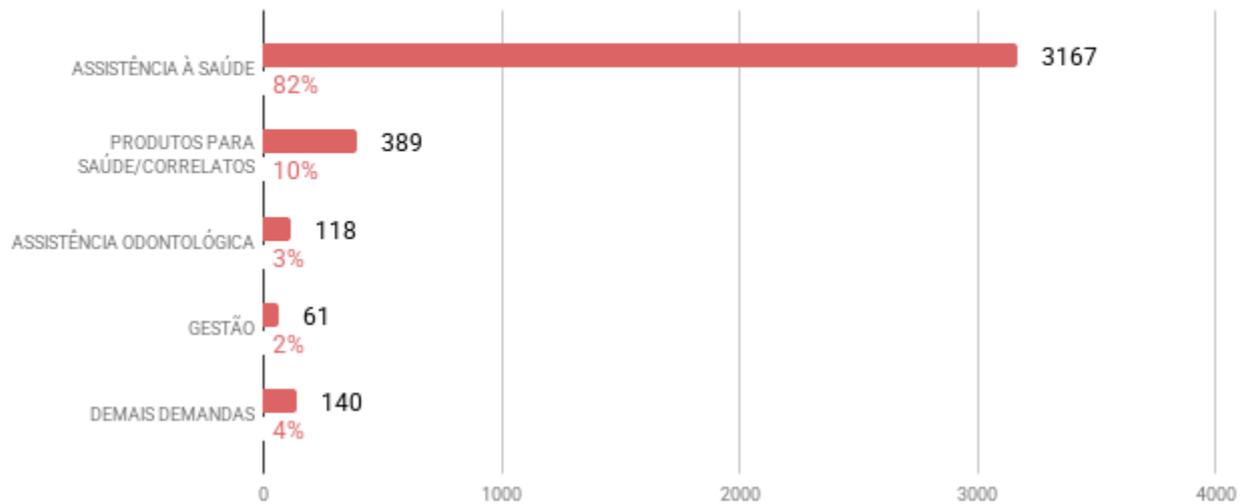
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3875 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 61% do total. Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto a assistência à saúde (82%). O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, consulta/atendimento/tratamento 69% são relativos a cirurgia 19% e cirurgia 2% a diagnóstico.

No 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria da CRS Sul registrou 3.875 manifestações classificadas como solicitação, das quais 82% (3.167) referem-se à assistência à saúde, seguidas por 10% (389) relacionadas a produtos para saúde/correlatos, 3% (118) à assistência odontológica, 2% (61) à gestão e 4% (140) às demais demandas. A predominância de solicitações voltadas à assistência à saúde reflete desafios estruturais da região, como dificuldade de acesso a consultas, exames e cirurgias. Dentro deste grupo, 69% (2.174) referem-se à demanda por consulta/atendimento/tratamento, 19% (605) por cirurgias e 6% por exames diagnósticos, como endoscopia, ultrassonografia e ressonância magnética. Esse cenário evidencia fragilidades nos fluxos de regulação, insuficiência da oferta especializada e pressão sobre a atenção básica, especialmente em territórios vulneráveis da região Sul, onde a população recorre à Ouvidoria como canal de mediação para garantir o acesso ao cuidado.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul – 1 Trimestre 2025.**

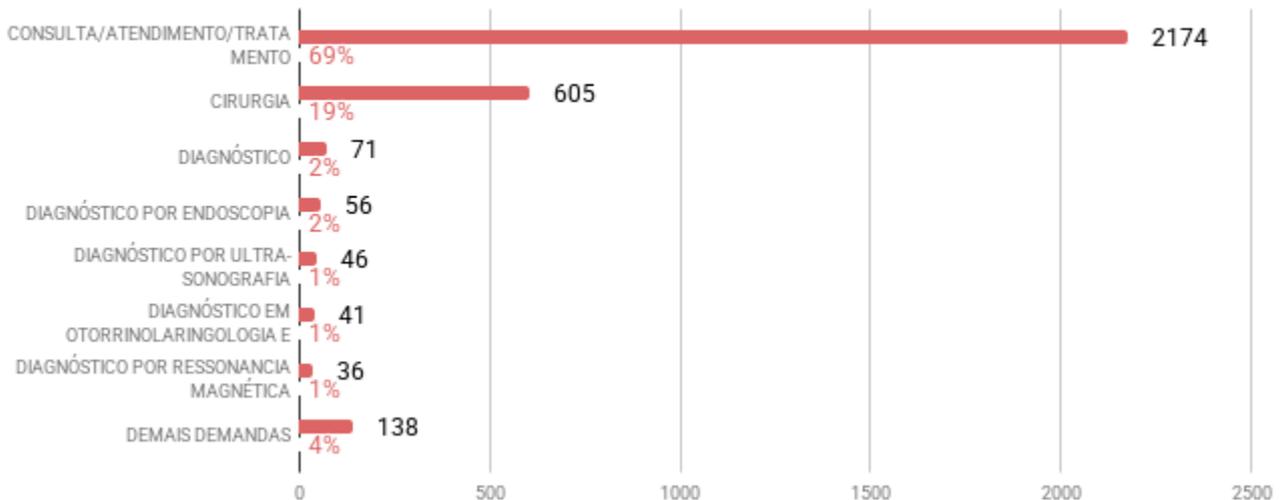
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul -1 Trimestre 2025.**

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1792 reclamações registradas no período correspondem a 28% 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, 59% são relativos a estabelecimento de saúde e 37% a recursos humanos.

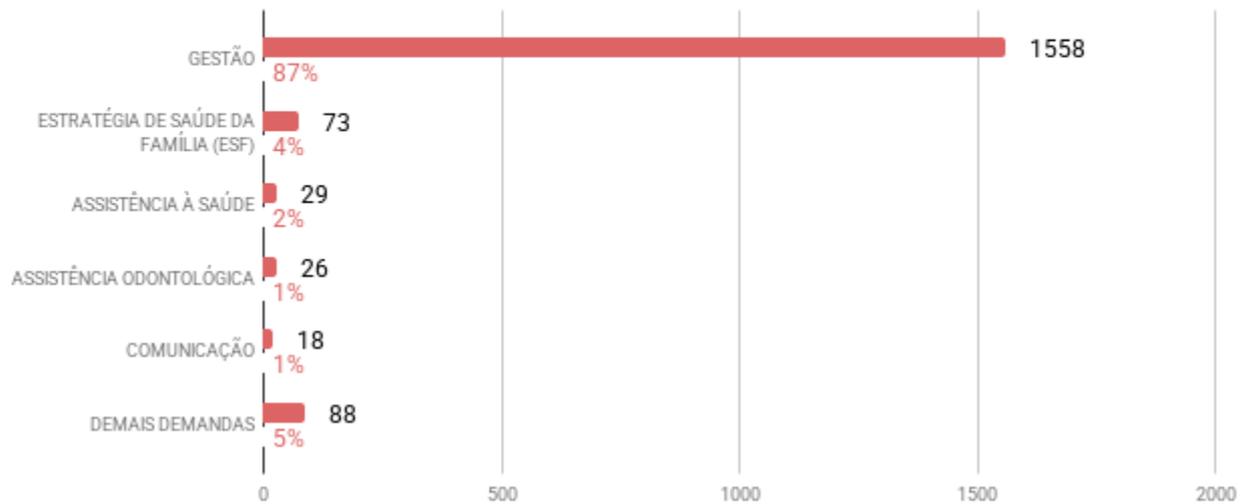
No 1º trimestre de 2025, as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul evidenciam um predomínio expressivo de manifestações relacionadas à gestão, que representaram 87% do total (1.558 registros), seguidas por Estratégia Saúde da Família (4%), assistência à saúde (2%), assistência odontológica (1%), comunicação (1%) e demais demandas (5%).

A análise detalhada da categoria gestão mostra que 59% das reclamações (918) referem-se aos estabelecimentos de saúde, indicando falhas estruturais, desorganização dos fluxos e deficiência na oferta de serviços. Outros 37% (584) estão associados a recursos humanos, refletindo problemas como a ausência de profissionais, condutas inadequadas e falhas no acolhimento. As demais demandas somaram 4% (56).

Esses dados evidenciam fragilidades na organização e funcionamento dos serviços, especialmente nas unidades localizadas em áreas de maior vulnerabilidade social da CRS Sul, e reforçam a necessidade de qualificação da gestão, melhoria das condições de trabalho e fortalecimento das práticas de acolhimento e escuta dos usuários.

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul – 1 Trimestre 2025.**

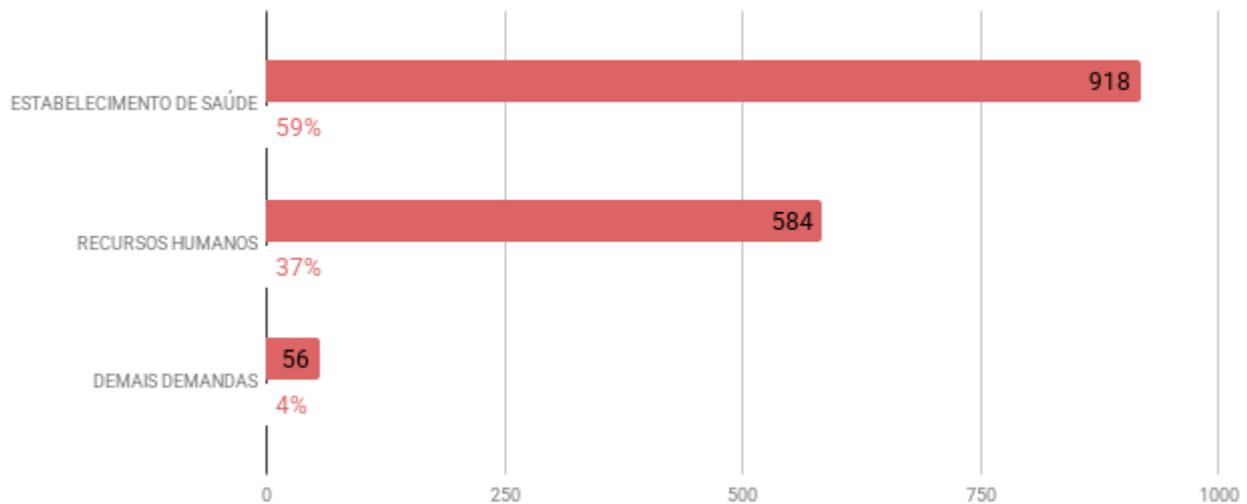
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul - 1 Trimestre 2025.**

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Foram registrados 463 elogios no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 7% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 86%. A média mensal no trimestre foi 154 elogios.

No 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul registrou 463 manifestações classificadas como elogio, das quais 86% (398) referem-se à gestão, 9% (42) à Estratégia Saúde da Família (ESF) e 5% (23) às demais demandas.

A predominância dos elogios voltados à gestão reflete o reconhecimento da população quanto à organização dos serviços, bom funcionamento das unidades, melhorias no atendimento e resolutividade dos processos internos, o que demonstra que, apesar das críticas recebidas em grande volume, há experiências positivas sendo vivenciadas pelos usuários.

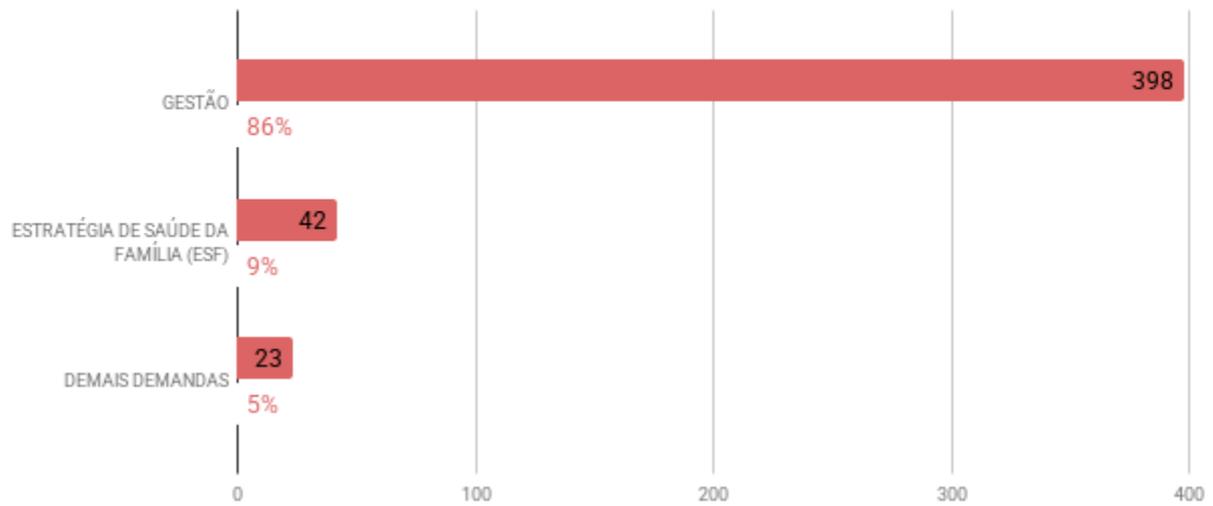
Os elogios à ESF indicam vínculo e satisfação com o cuidado prestado pelas equipes, especialmente nas ações territoriais e no acompanhamento de famílias.

As manifestações positivas são monitoradas e trabalhadas pelas unidades de saúde em articulação com o programa "Gente que Faz o SUS", o qual valoriza e dá visibilidade aos profissionais e práticas exitosas, promovendo o reconhecimento público e fortalecendo o engajamento das equipes.

Os dados demonstram que, mesmo diante de desafios estruturais, há experiências qualificadas que merecem ser potencializadas como referência para a melhoria contínua dos serviços.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Sul – 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 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 |
|-----------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|
| Campo Limpo                 | 1012                       | 1026                               | 99%        |
| Capela do Socorro           | 1471                       | 1514                               | 97%        |
| M'Boi Mirim                 | 1022                       | 1061                               | 96%        |
| Parelheiros                 | 317                        | 355                                | 89%        |
| Santo Amaro / Cidade Ademar | 1496                       | 1522                               | 98%        |
| Total                       | 5318                       | 5478                               | 97%        |

No 1º trimestre de 2025, a CRS Sul recebeu 5.478 manifestações, das quais 5.318 foram respondidas em até 20 dias, resultando em um índice geral de 97%, superando amplamente a meta mínima estabelecida de 80%.

Todas as Supervisões Técnicas de Saúde atingiram ou ultrapassaram a meta, com destaque para Campo Limpo (99%), Santo Amaro/Cidade Ademar (98%) e Capela do Socorro (97%). A Supervisão Parelheiros apresentou o menor desempenho (89%), embora ainda acima da meta, com dificuldades atribuídas à sobrecarga de interlocuções acumuladas pelo ouvidor. Como ações de enfrentamento, foram promovidas visitas técnicas, reuniões de alinhamento com a gestão local e capacitação da equipe de ouvidoria.

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

Recebemos um total de 5.610 demandas no período. Foram analisadas 75 demandas, sendo 70 registradas pelo 156 e 5 registradas pela Ouvidoria do Município. Dentre as demandas registradas via 156, 69% foram registradas com erro no encaminhamento da demanda, sendo este o principal problema identificado.

Sugestões para melhoria: Os principais problemas identificados partem dos registros iniciais realizados por meio da Central SP156 ou pela Ouvidoria SUS do Município. Por este motivo, não estão sob a governabilidade da Ouvidoria da Coordenadoria. Cabe à Coordenadoria, ao receber as demandas com erro de Estabelecimento comercial, dar o destino correto com base nas informações registradas pelo munícipe.

## **11. Plano de ação**

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

O plano de ação da CRS Sul está em fase de execução, com a implementação do painel de monitoramento e a padronização dos fluxos internos – com nova previsão de conclusão para 30/12/2025. Entre os principais avanços, destacam-se a regularidade nas respostas, a qualificação do atendimento e o fortalecimento do reconhecimento institucional por meio do programa “Gente que Faz o SUS”.

Recomenda-se a continuidade das ações formativas, institucionalização da função de interlocutor e maior integração entre gestão e ouvidoria para garantir a manutenção dos prazos e a qualidade das respostas.

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 |
|------------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Encontro                     | Alinhamento                | Reunião de interlocução | Mensalmente    | Interlocutores de ouvidoria | Em andame... ▾              |
| Levantamento de necessidades | Conhecer a realidade local | Visita às STSs          | Vista agendada | Ouvidoria CRSSul            | Em andame... ▾              |
|                              |                            |                         |                |                             | A iniciar ▾                 |

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

| <b>Data</b> | <b>Nome evento</b>            | <b>Objetivo do evento</b>                          | <b>Participante</b>      |
|-------------|-------------------------------|--|--------------------------|
| 26/06/2026  | Curso de atualização do SIGRC | qualificação do ouvidores regionais no uso do SIRG | Ouvidores da CRSs e STSs |
|             |                               |  |                          |
|             |                               |  |                          |

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

No primeiro trimestre, registrou-se uma diminuição no volume de reclamações e solicitações recebidas, refletindo resultados positivos das medidas recentemente adotadas. Entretanto, algumas unidades de saúde ainda apresentam dificuldades no cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações, o que requer monitoramento sistemático para garantir a efetividade dos fluxos.

A designação de Interlocutores de Ouvidoria nas Supervisões Técnicas de Saúde, bem como a criação de apoio técnico da Ouvidoria da CRS Sul para as regiões, têm contribuído significativamente para a identificação de manifestações estratégicas, que demandam análise conjunta entre trabalhadores, gestores, organizações sociais de saúde (OSS) e a própria supervisão, com vistas ao aperfeiçoamento dos processos de trabalho.

As manifestações recebidas revelam aspectos essenciais da experiência do usuário com os serviços de saúde, informações essas que somente os cidadãos são capazes de fornecer. A resposta qualificada a essas demandas pressupõe formação continuada das equipes, de forma a garantir resolutividade e qualidade nos encaminhamentos. O fortalecimento do uso dessas manifestações é estratégico para o aprimoramento da gestão do SUS no território.

A Ouvidoria segue como um canal relevante de participação social e instrumento de aprimoramento das práticas assistenciais e gerenciais. A Coordenadoria Regional de Saúde Sul reafirma seu compromisso com o fortalecimento da Ouvidoria, garantindo sua função como ferramenta efetiva de escuta, monitoramento da qualidade e revisão das práticas institucionais

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

A análise dos resultados do território da CRS Sul evidencia um panorama de desempenho majoritariamente positivo, com os indicadores de resposta às manifestações de ouvidoria mantendo-se acima da meta estabelecida de 80%, refletindo o esforço das Supervisões Técnicas de Saúde e das equipes locais no acolhimento e resolução das demandas da população.

Observa-se uma redução gradual no volume de reclamações nas regiões com maior investimento em formação de trabalhadores e fortalecimento dos canais de escuta, como Capela do Socorro e Campo Limpo, indicando correlação entre qualificação profissional e melhoria na qualidade do atendimento. Ainda assim, persistem desafios em áreas como M'Boi Mirim e Parelheiros, onde fatores estruturais e alta demanda impactam na efetividade das respostas.

A presença do interlocutor de ouvidoria nas unidades tem se mostrado estratégica, promovendo maior integração entre gestão, trabalhadores e usuários. Os dados apontam, portanto, avanços relevantes na consolidação de uma cultura de escuta qualificada, embora demandem continuidade nas ações de aprimoramento da gestão participativa e na resolutividade dos serviços de saúde no território.

Carla de Brito Pereira

Coordenadora Regional de Saúde Sul

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

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



# REDE DE OUVIDORIAS

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**  
Ligação 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>

