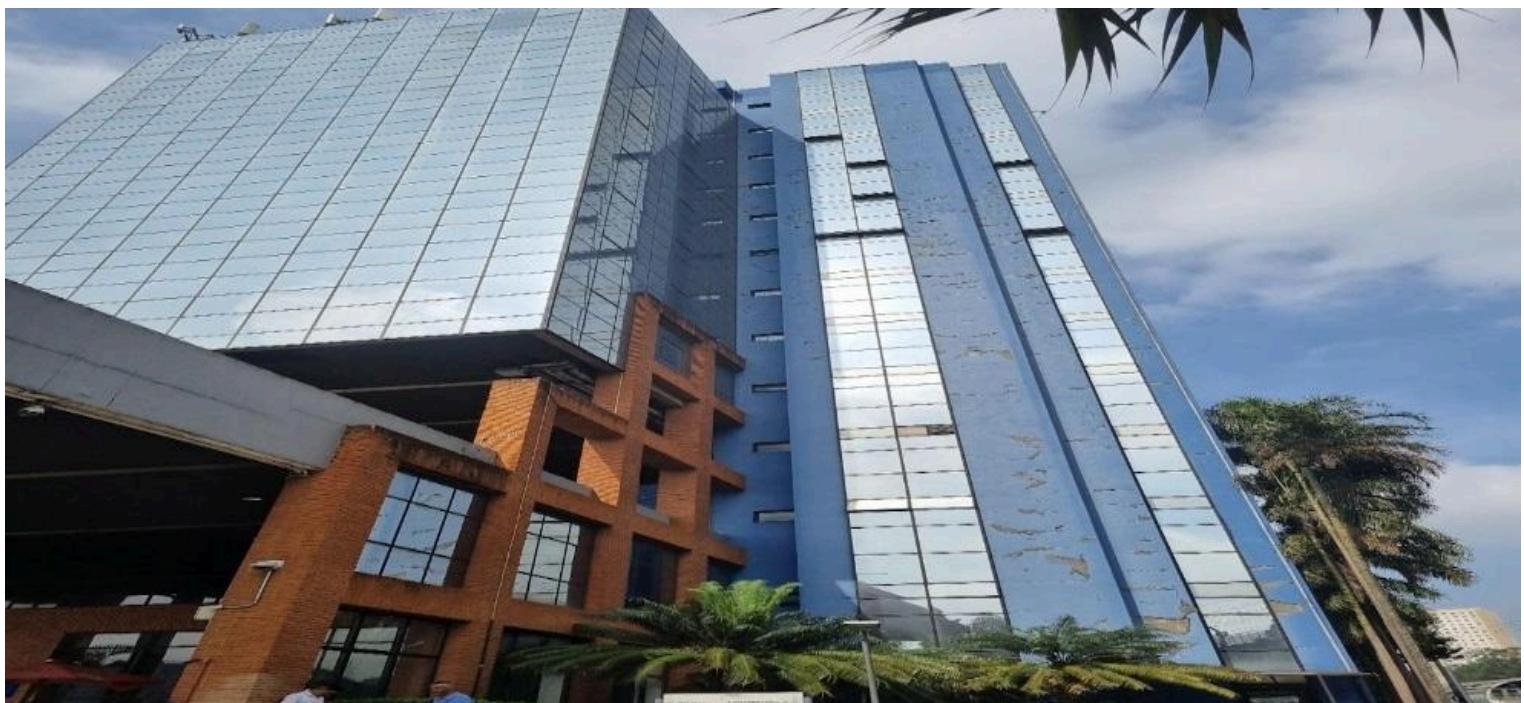


2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL



Unidade: COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL (CRS SUL)  
Endereço: Av. Giovanni Gronchi, 7143 - 7º andares - Vila Andrade,  
São Paulo - SP, 05724-005

**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, 28p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparéncia

**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 Sul

Carla Brito Pereira

Gabriel Andre Araújo de Souza

Ouvidoria

Marco Antônio dos Santos

Maria Paula Camargo Privitera

Iolanda Glória Dantas Takemoto

Márcia Regina Hase

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>7</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>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>22</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>23</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>24</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>25</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>

## **COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL**

CNES 3446867

Avenida Giovanni Gronchi, 7143 - 7º andar - Vila Andrade.

Distrito Administrativo: Vila Andrade - CEP: 05724-005

Telefone: 2075-1200

Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta das 07:00 às 21:00

### **Coordenador:**

**CARLA DE BRITO PEREIRA**

Parceiros:

- ASSOCIAÇÃO COMUNITÁRIA MONTE AZUL
- ASF - ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA
- BOPAR - CENTRO SOCIAL NOSSA S. DO BOM

### **PARTO**

- EINSTEIN
- OSS CEJAM
- OSS CONGREGAÇÃO IRMÃS HOSPITALEIRAS
- OS INTS

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

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, Juquitiba, 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.

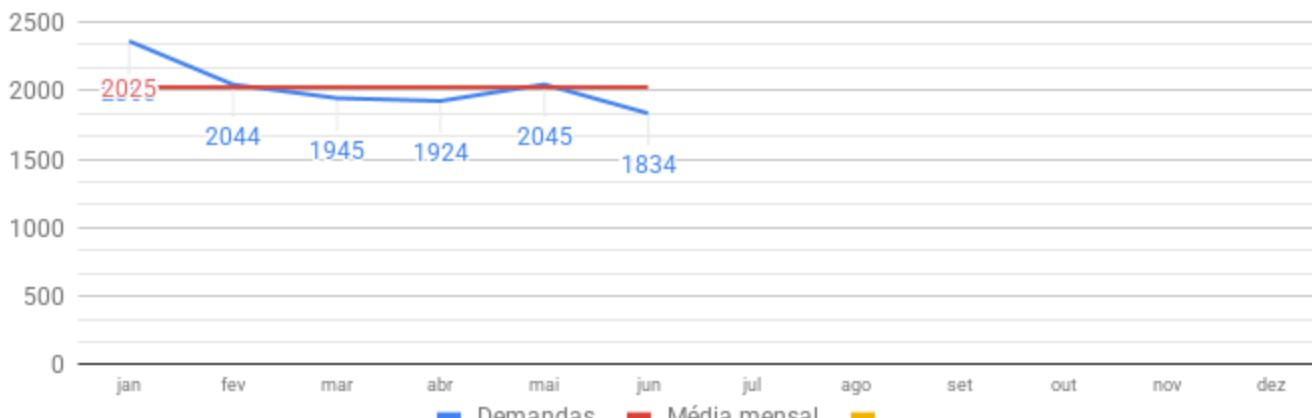
Contudo, persistem desafios, especialmente no que se refere ao cumprimento dos prazos de resposta por parte de determinadas unidades de saúde, o que exige monitoramento contínuo.

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

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

Gráfico 1



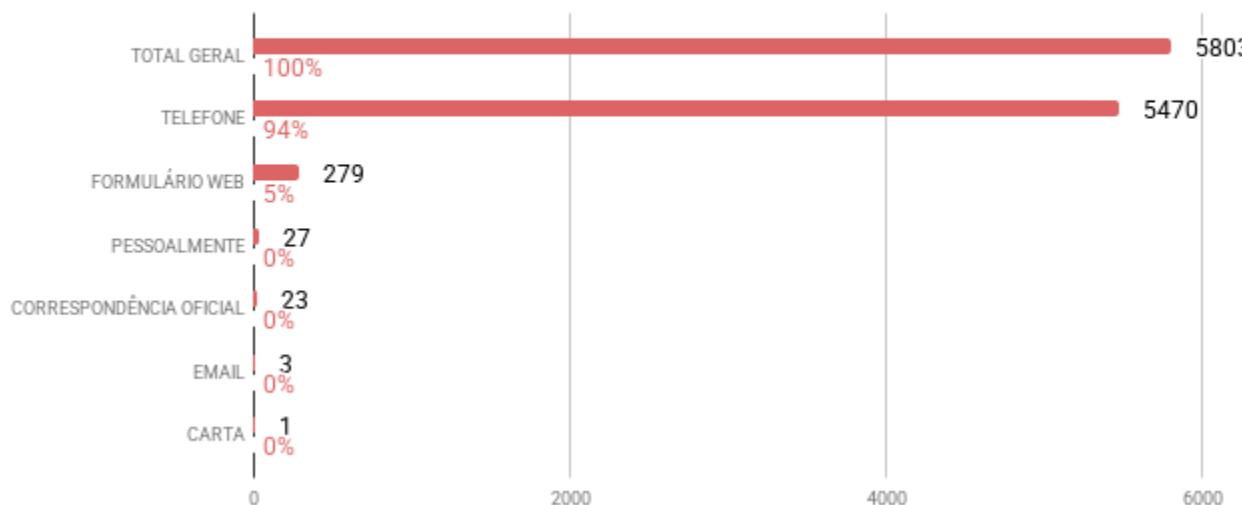
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No 2º trimestre de 2025 foram registradas 5.803 manifestações, uma redução de 3,5% em relação ao 1º trimestre (6.014). Essa queda indica uma possível estabilização da demanda, possivelmente influenciada por fatores sazonais ou ações corretivas de gestão. Contudo, a diminuição numérica não necessariamente reflete melhora na qualidade do atendimento. Pode também estar associada a barreiras de acesso aos canais da Ouvidoria, percepções de resolutividade ou mudanças no contexto local das unidades de saúde. Assim, é fundamental interpretar os dados à luz da realidade territorial, qualificando a escuta e o retorno às unidades para assegurar que a redução quantitativa corresponda a avanços efetivos na atenção e na satisfação do usuário.

## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No 2º trimestre de 2025, verifica-se a predominância da Central SP156 (telefone), responsável por 5.470 registros, representando praticamente a totalidade das manifestações. Os demais canais — formulário web, e-mail, atendimento presencial e correspondência oficial — apresentaram participação residual, com números significativamente menores.

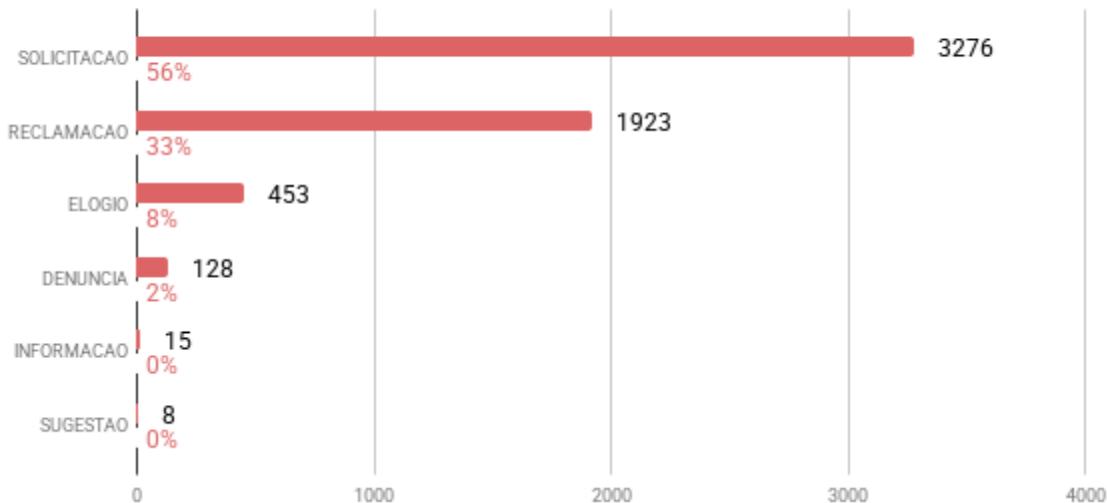
Sob o ponto de vista quantitativo, essa concentração demonstra a consolidação do telefone como principal meio de registro das manifestações, evidenciando sua eficiência, acessibilidade e integração ao fluxo institucional.

Entretanto, ao correlacionar esses dados com a realidade territorial da CRS Sul, caracterizada por desigualdades sociais e limitações de acesso digital, é possível inferir que determinados grupos populacionais permanecem menos representados nos registros da Ouvidoria. Assim, embora os resultados confirmem a eficácia do canal eletrônico, impõe-se a necessidade de ampliar e fortalecer os meios presenciais e alternativos de acolhimento, de modo a garantir equidade no acesso e representatividade das manifestações, refletindo de forma mais abrangente as demandas reais do território.

## 5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No 2º trimestre de 2025, prevaleceram as solicitações, seguidas por reclamações, denúncias, elogios e sugestões, refletindo o uso da Ouvidoria principalmente como canal de insatisfação e busca por solução de problemas assistenciais.

Quantitativamente, o alto número de reclamações evidencia a necessidade de aperfeiçoar fluxos de resposta e articulação com as unidades de saúde. Qualitativamente, revela os desafios estruturais e socioeconômicos da região Sul, como desigualdades territoriais, alta demanda e limitações de acesso.

Portanto, os dados expressam não apenas o desempenho dos serviços, mas também a percepção social sobre a qualidade do cuidado, reforçando a importância da Ouvidoria como instrumento de gestão participativa e melhoria contínua do SUS no território.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 3.276 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 56% do total. Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde 2.764 (84%). O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 1.950 (71%) são relativos à consulta/atendimento/tratamento e 18% a cirurgias.

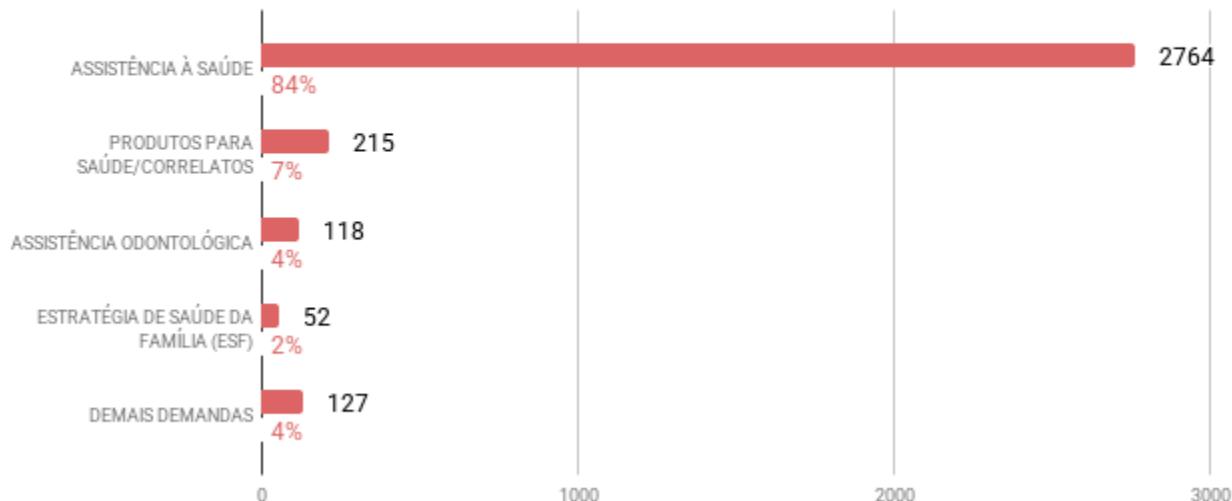
A porcentagem significativa de manifestações relativas à **Assistência à Saúde**, mostra que as principais demandas dos moradores estão ligadas ao acesso e à continuidade do atendimento. Isso reforça como a Ouvidoria tem sido um canal importante para que as pessoas busquem solução para questões do dia a dia nos serviços de saúde, especialmente diante de dificuldades como demora para conseguir consulta, exames ou encaminhamentos.

Entre os sub assuntos mais citados, **71% das solicitações** falam sobre **consultas, atendimentos e tratamentos**, e **18% sobre cirurgias**, o que mostra a preocupação dos usuários com o tempo de espera e a necessidade de respostas mais rápidas do sistema. Esses dados apontam a importância de melhorar o fluxo de atendimento, fortalecer a Atenção Básica e manter uma comunicação mais próxima e clara com a população.

Assim, a Ouvidoria se consolida como um espaço de escuta e diálogo, ajudando a identificar problemas e a tornar o acesso à saúde mais justo e eficiente.

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

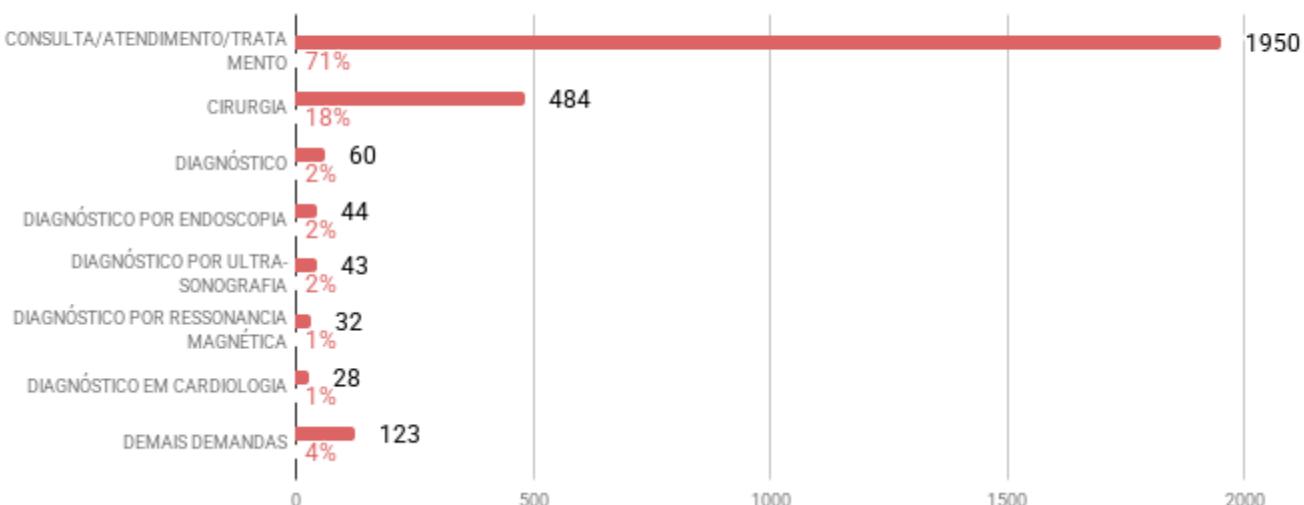
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

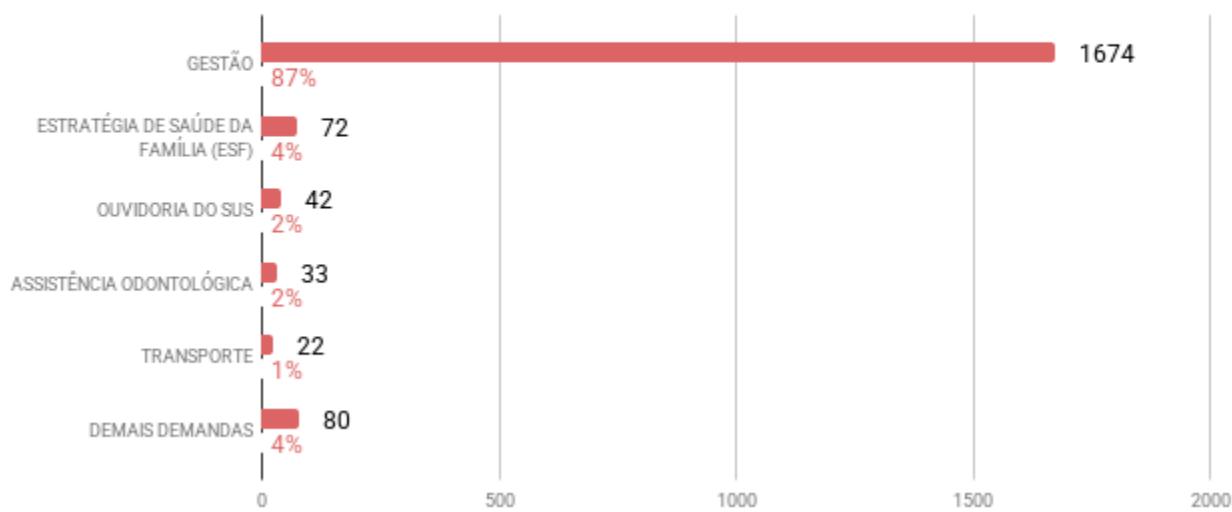
## 7. Assuntos Recorrentes - Reclamações

O levantamento das reclamações feitas à Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul no 2º trimestre de 2025 mostra que boa parte dos problemas está ligada à **assistência à saúde** e à **gestão dos serviços**. As queixas mais comuns envolvem a **Estratégia Saúde da Família (ESF)**, a **falta de remédios** e o **transporte de pacientes**, o que indica que muitas pessoas ainda enfrentam dificuldade para conseguir atendimento, pegar seus medicamentos ou se deslocar para consultas e exames. Esses dados mostram que há falhas estruturais no sistema, como a falta de profissionais, problemas de infraestrutura e demora na resolução das demandas — o que acaba gerando insatisfação e desconfiança nos serviços.

Na parte da **gestão**, as reclamações se concentram principalmente nos **estabelecimentos de saúde (60%)** e nos **recursos humanos (37%)**, o que reforça que a população sente os impactos da falta de estrutura e de pessoal. O cenário mostra que não se trata apenas de casos isolados, mas de dificuldades que se repetem e apontam para falhas no funcionamento do sistema. Para mudar essa realidade, é importante investir em **melhorias permanentes**, ouvindo com atenção o que chega pela Ouvidoria e buscando resolver as causas dos problemas, e não só as consequências. Assim, os serviços podem se tornar mais eficientes e a população voltar a confiar no cuidado oferecido.

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

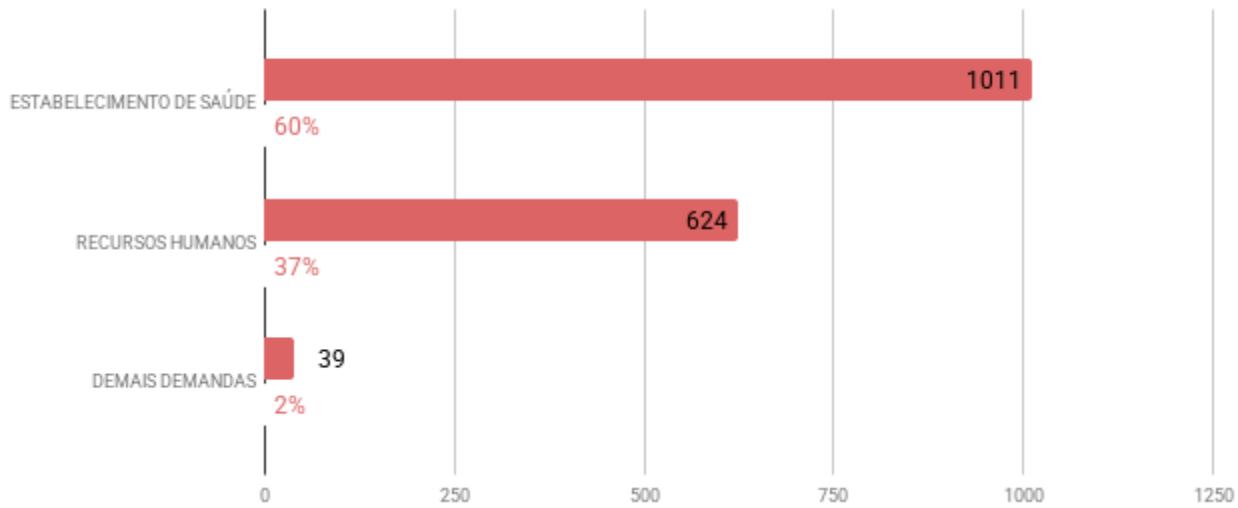
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



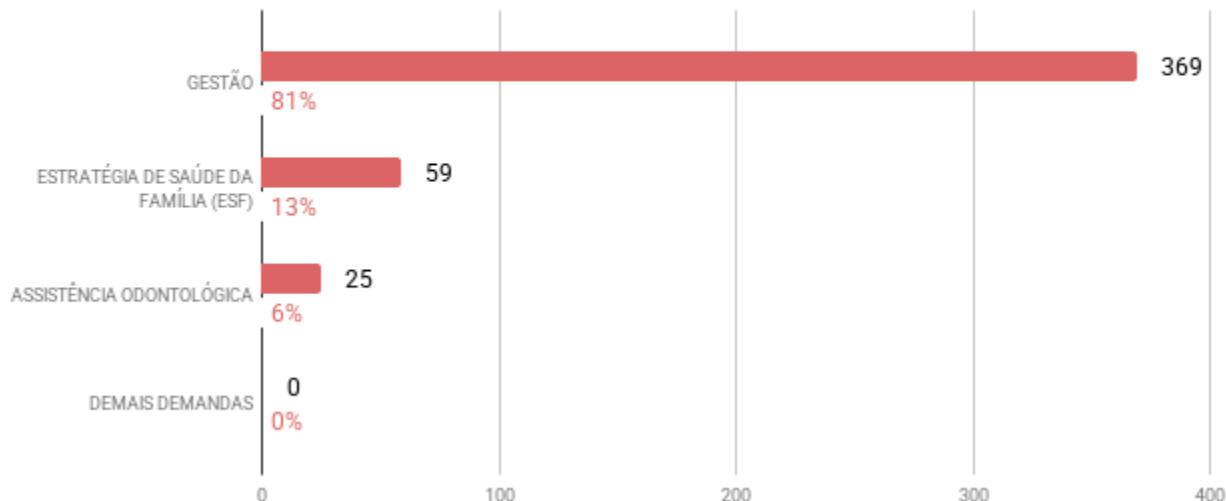
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Foram registrados 453 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi GESTÃO, que representa 81%. A média mensal no trimestre foi 151 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Os dados analisados demonstram que o atendimento humanizado e o acolhimento representam a categoria mais elogiada pelos usuários, seguida pela agilidade no atendimento, competência técnica, condições de infraestrutura e eficiência no agendamento.

Estes resultados quantitativos revelam, qualitativamente, que a população valoriza significativamente a dimensão relacional do cuidado, indo além da eficiência técnica e operacional. Na realidade local, estes indicadores refletem o êxito da unidade em implementar os princípios do SUS, particularmente na humanização do atendimento e na optimização de fluxos, mesmo face aos desafios comuns da rede pública.

No âmbito do programa Gente que Faz o SUS, estes dados são instrumentalizados como ferramenta de gestão participativa, orientando ações de educação permanente, reconhecimento das equipes e planejamento de melhorias contínuas. Esta abordagem transforma os elogios em instrumentos dinâmicos para a qualificação do serviço e fortalecimento do vínculo com a comunidade.

## 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	1090	1124	97%
Capela do Socorro	1350	1392	97%
M'Boi Mirim	903	965	94%
Parelheiros	252	308	82%
Santo Amaro / Cidade Ademar	1435	1485	97%
Total	5030	5274	95%

O relatório trimestral evidencia um desempenho geral positivo, com 95% das solicitações respondidas em até 20 dias. No entanto, a análise crítica revela uma disparidade significativa: enquanto a maioria das regiões mantém índices próximos a 97%, Parelheiros apresenta apenas 82% de cumprimento, configurando-se como uma área crítica que demanda intervenção imediata e focalizada.

Os planos de ação mostram progresso desigual entre as regiões. A revisão de fluxos e a implementação do canal de resposta rápida avançaram na maioria das localidades, mas enfrentam atrasos em Parelheiros devido à rotatividade de pessoal e desafios técnicos. A região requer não apenas ajustes operacionais, mas intervenções sustentadas que considerem suas particularidades estruturais, incluindo estabilização de equipes e fortalecimento da infraestrutura de apoio para garantir equidade no atendimento.

## 10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Durante o período analisado, a unidade de ouvidoria recebeu 6.014 manifestações, abrangendo diferentes tipologias como reclamações, solicitações, elogios, denúncias e sugestões. Desse total, 5.803 foram avaliadas por meio da Planilha de Avaliação da Qualidade (PAQ), instrumento disponibilizado pela Divisão de Ouvidoria do SUS e aplicado de forma sistemática para monitorar a qualidade das respostas e o cumprimento dos prazos estabelecidos.

A utilização do PAQ demonstrou o comprometimento da equipe em aprimorar a gestão das demandas e fortalecer os canais de escuta ativa, permitindo uma visão mais precisa sobre a efetividade das ações e a satisfação do usuário com o serviço prestado.

A análise dos resultados apontou alguns desafios persistentes, como inconsistência na classificação das manifestações, atrasos em respostas que dependem de interlocução entre setores, e fragilidades na comunicação com o usuário, especialmente quanto à clareza e adequação das respostas. Verificou-se também a necessidade de maior padronização na atualização das planilhas e na aplicação dos critérios de avaliação entre as Supervisões Técnicas de Saúde.

Como encaminhamento, recomenda-se intensificar as capacitações das equipes, promover reuniões periódicas de alinhamento entre CRS

e STS, aprimorar a linguagem utilizada nas devolutivas e integrar a PAQ aos indicadores de desempenho da ouvidoria, garantindo maior qualidade, transparência e eficiência nos processos de trabalho.

## 11. **Plano de ação**

O relatório analisa os dados da Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul) referentes ao 2º trimestre de 2025, registrando um total de 5.803 manifestações, o que representa uma redução de 3,5% em relação ao trimestre anterior. A maior parte dessas demandas foi avaliada dentro do período, indicando eficiência na tramitação e manutenção de prazos regulares de análise.

Entre os principais problemas identificados, destaca-se a predominância de solicitações e reclamações relacionadas ao acesso a serviços de saúde, a desigualdade na distribuição das demandas entre as supervisões técnicas e falhas na comunicação com os usuários.

Como sugestões de melhoria, propõe-se a padronização dos processos de registro e resposta, o fortalecimento da interlocução técnica, a intensificação da devolutiva ao cidadão e a utilização dos dados da ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão, visando transformar o canal em um instrumento efetivo de participação social e aprimoramento contínuo.

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	Mensalmente	Interlocução	Em andame... ▾
Levantamento de necessidade	Conhecer a realidade local	Visita às STSs	Visita agendada	Interlocutores de ouvidoria, supervisores	Concluido ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

**Observação:** a ouvidoria da CRS Sul não participou de nenhum evento no 1º e 2º trimestre de 2025.

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

No trimestre analisado, as manifestações registradas pela Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo mantiveram-se dentro da média histórica, com pequenas variações que refletem fatores sazonais e operacionais da rede. Predominaram as demandas relacionadas à assistência, conduta profissional e qualidade do atendimento, indicando a necessidade de fortalecer ações de acolhimento, comunicação e escuta qualificada.

Embora os elogios e sugestões representem menor parcela das manifestações, eles revelam oportunidades de aprimoramento e incentivo à participação dos usuários por meio dos canais oficiais da Ouvidoria. A comparação com o trimestre anterior evidencia uma discreta redução no número de manifestações, possivelmente associada à ampliação dos meios digitais e à reorganização de alguns serviços.

Ainda assim, o cenário reforça a importância de manter o monitoramento permanente e o diálogo com as Supervisões Técnicas de Saúde, garantindo que as manifestações dos municípios gerem melhorias efetivas nos serviços prestados.

A Ouvidoria reafirma, assim, seu papel estratégico de mediação entre cidadãos e gestão, contribuindo para a transparência, o controle social e o fortalecimento da qualidade e da equidade no Sistema Único de Saúde municipal.

**Marco Antônio dos Santos**  
**Ouvidor - CRS Sul**

## 14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

No trimestre analisado, as manifestações registradas pelas Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) do território da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS Sul) mantiveram-se dentro do padrão esperado, com pequenas variações entre as regiões. Observou-se predominância de demandas relacionadas à qualidade da assistência, conduta profissional e tempo de espera, refletindo questões estruturais e operacionais comuns aos serviços da região.

As manifestações de elogio e sugestão, embora em menor número, destacam boas práticas e ações de acolhimento que merecem ser reconhecidas e replicadas. As equipes das ouvidorias locais têm demonstrado empenho na escuta qualificada e na resolução das demandas, fortalecendo o papel da ouvidoria como instrumento de aproximação entre o usuário e a gestão.

A análise comparativa com o trimestre anterior revela uma leve redução no volume total de manifestações, possivelmente decorrente da ampliação do acesso aos canais digitais e da reorganização de fluxos internos em algumas unidades. As Supervisões Técnicas de Saúde continuam desempenhando papel essencial na interlocução com os serviços, permitindo respostas mais rápidas e alinhadas às necessidades do território.

A CRS Sul reforça a importância de manter o acompanhamento contínuo dos indicadores e de promover espaços de troca entre as ouvidorias locais, visando uniformizar procedimentos, qualificar a escuta e garantir que as manifestações dos cidadãos se convertam em melhorias concretas para os serviços de saúde da região.

**Carla Brito Pereira**

**Coordenadora - Coordenadoria 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\\_assistenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/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** 

## 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>

