

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL



Hospital Municipal Tide Setubal  
Rua Dr. José Guilherme Eiras, 123 - São Miguel Paulista - SP

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

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

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

#### **Ficha Catalográfica**

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

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

**Hospital Municipal Tide Setubal**

**Diretoria Técnica**

Carlos Alberto Velucci

**Ouvidoria**

Alecsandra da Silva Moreira

**Técnica em Ouvidoria**

Regianne Ramos Monteiro

## **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>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</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>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>18</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>20</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>22</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>23</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>24</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Tide Setubal está localizado na zona leste de São Paulo, na Rua Dr. José Guilherme Eiras, 123 - São Miguel Paulista.

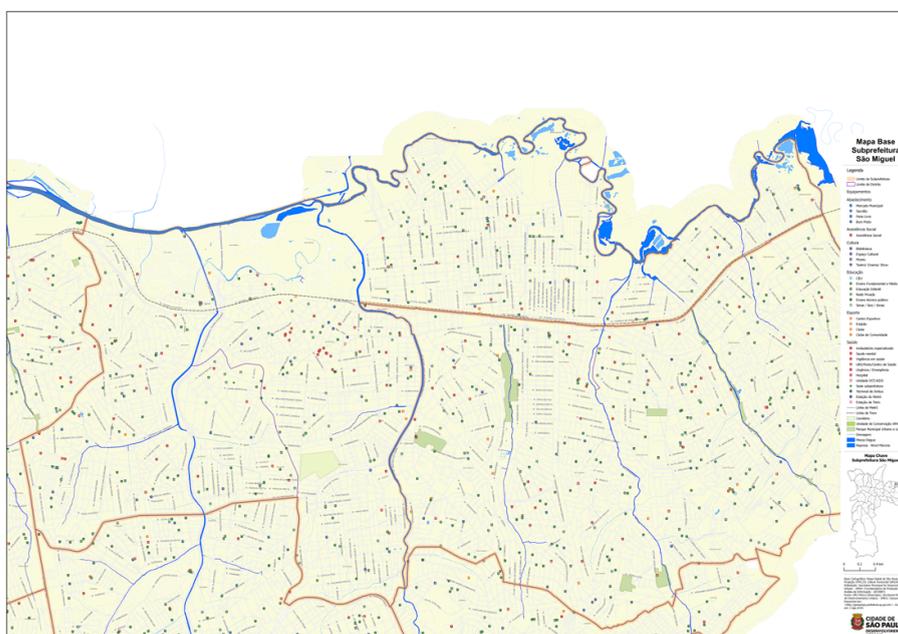
Esta unidade iniciou suas atividades em 1959, instalado à Rua Beraldo Marcondes, em uma casa de 05 cômodos. Contava nessa época com 12 médicos, 20 profissionais de enfermagem e 03 ambulâncias. Atendia em média 600 pacientes por mês. E assim ficou conhecido como Pronto Socorro de São Miguel Paulista.

Em 2024 a unidade conta com 207 leitos, sendo 46 de UTI. Temos 02 organizações sociais que contribuem com o gerenciamento da unidade. São elas: SPDM, que é responsável pelo Pronto Socorro (adulto e infantil), Clínica Médica e UTI's adulto e pediátrico. A CEJAM é responsável pelos atendimentos ginecológicos/obstétricos da unidade.

Atendemos toda a população da zona leste e grande São Paulo, como Itaquaquecetuba, Poá, Suzano, Guarulhos, Ferraz de Vasconcelos e Mogi das Cruzes entre outras.

Mesmo com uma Unidade de Pronto Atendimento (Tito Lopes) há poucos metros de distância, não há diminuição no número de atendimentos diários desta unidade.

Somos também referência em atendimentos de acidentes com animais peçonhentos para a região leste. Abaixo o mapa de abrangência da subprefeitura de São Miguel Paulista.



## **2. Panorama Geral do período**

Neste trimestre tivemos 37.000 atendimentos na unidade. Vale ressaltar que nossa unidade é referência em atendimentos em casos de Dengue, e recebemos pacientes com vaga cedida pelo CROSS.

O Conselho Gestor da unidade foi formado e a cerimônia de posse foi realizada em 07/06/2024. As reuniões serão nas últimas terças-feiras de cada mês.

Diariamente são realizados os Huddles, que tem como objetivo o foco no desempenho diário. Principalmente na qualidade e segurança do paciente, otimizando o tempo, discutindo as pendências dos setores e em conjunto trabalhando as soluções.

O ambulatório de Ortopedia para pacientes pós-cirúrgicos fez 3.113 atendimentos neste período. Esse acompanhamento, que vai do momento da alta hospitalar até a sua recuperação com consultas periódicas, é primordial para o restabelecimento do paciente.

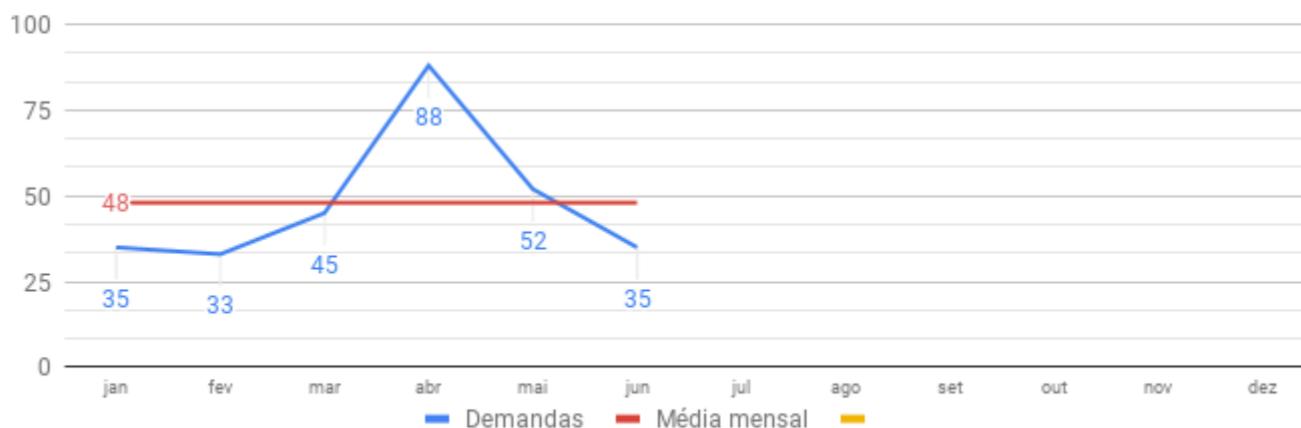
Em abril tivemos a campanha "Abril pela segurança do paciente - Tema: Comunicação e Trabalho em Equipe" de 15 a 24 de abril de 2024, realizado em nosso anfiteatro. Houve palestras e treinamentos para a equipe de enfermagem sobre o atendimento e redução dos danos ao paciente.

Em maio tivemos a semana da enfermagem 13 e 14 de maio / 27 e 28 de maio de 2024, com palestras de temas variados para toda a equipe, atividades, sorteio de brindes e um coffee break para esse momento tão especial.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



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

Neste trimestre tivemos um aumento considerável no números de demandas registradas, 62 demandas a mais que o primeiro trimestre, que teve 113 demandas, o mês de abril liderou o ranking com 88 manifestações registradas, totalizando 175 demandas neste período.

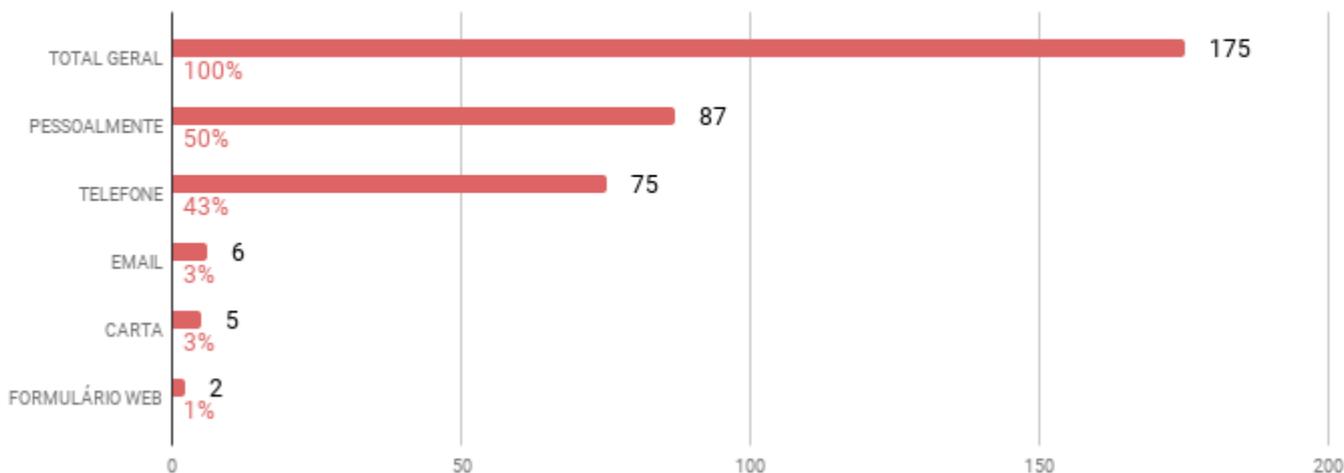
Justamente nesse período o hospital enfrentou o surto de dengue, e o número de atendimentos cresceu no pronto socorro, o que justifica o aumento das manifestações.

No primeiro trimestre o número ficou próximo entre os meses. Porém, neste trimestre houve uma elevação acentuada e foi caindo nos outros dois meses, o que não é comum.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



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

No quadro acima é possível observar que a maioria dos manifestantes acessou os serviços por meio do atendimento presencial (50%). Por meio dele o munícipe pode falar diretamente com o Ouvidor da unidade, possibilitando soluções mais ágil para os casos.

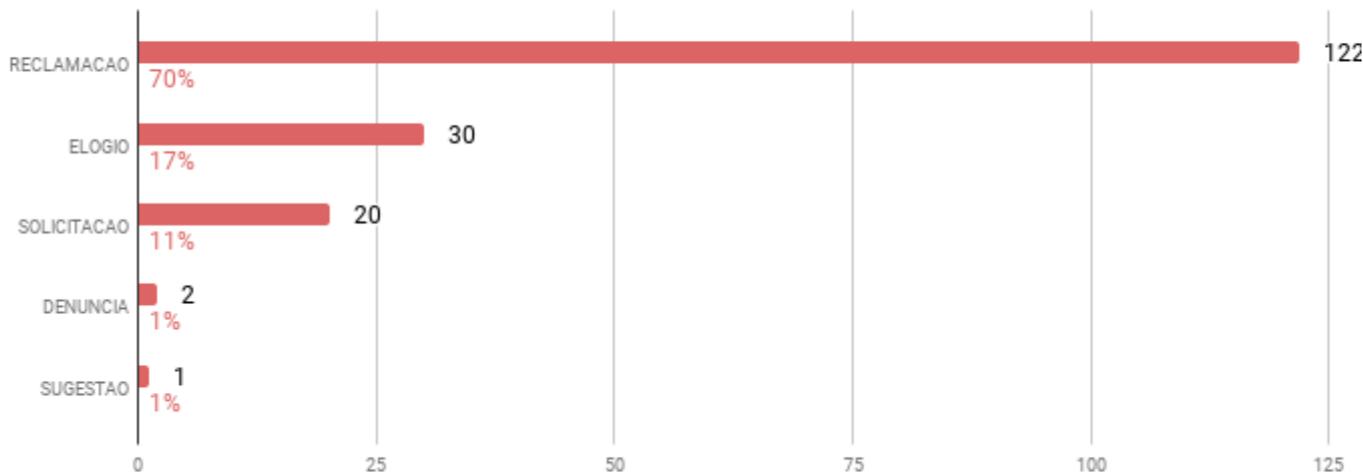
Os que preferiram utilizar o telefone para o registro de sua manifestação totalizaram 43%. Os usuários sempre utilizam o serviço fora do horário comercial e fins de semana (período mais utilizado), pois quando o munícipe encontra-se na unidade, é acolhido pela equipe e encaminhado ao serviço de Ouvidoria alocado no pronto socorro.

O e-mail e o formulário web (4%), mesmo sendo recursos tecnológicos com finalidade de melhorar a eficiência no processo, ainda são meios pouco utilizados pela população para realizar manifestações. Em sua maioria temos que acolher e coletar o maior número de dados possíveis para assim realizar o encaminhamento correto da demanda registrada por esse canal. O tempo que o munícipe demora para responder também dificulta o processo.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

No quadro acima é possível observar que a maioria das manifestações foram de classificação Reclamação (70%), que diz respeito ao descontentamento do cidadão com o serviço prestado pela unidade ou seu colaborador.

Os elogios são manifestações de contentamento, onde o munícipe deixa explícito a sua satisfação com o serviço prestado, o que é gratificante para a unidade. Neste trimestre os elogios somaram 17% das demandas.

As solicitações (11%), em sua maioria, são de pacientes que aguardam procedimentos/consultas que não são realizadas nesta unidade, quase sempre inseridas no sistema CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde).

As classificações Denúncia/Sugestão, somaram 2% das demandas apresentadas.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 20 solicitações registradas no segundo trimestre de 2024 correspondem a 11% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (75%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 27% são relativos a cirurgia, e sua maioria ortopédica. Quando o paciente é internado, faz o jejum, e por algum motivo ou protocolo essa cirurgia é reagendada, gerando insatisfação do paciente.

Consulta/Atendimento/Tratamento somaram 27% e normalmente são avaliações realizadas fora da unidade, como vascular, urologia, oncologia, entre outros. Quando o paciente é informado de que é necessário, o familiar já realiza a solicitação no intuito de minimizar o tempo de espera por essa vaga.

As transferências de paciente, também com o mesmo número das anteriores, se dão quando o paciente aguarda e, no dia informado, por algum motivo a transferência não é realizada.

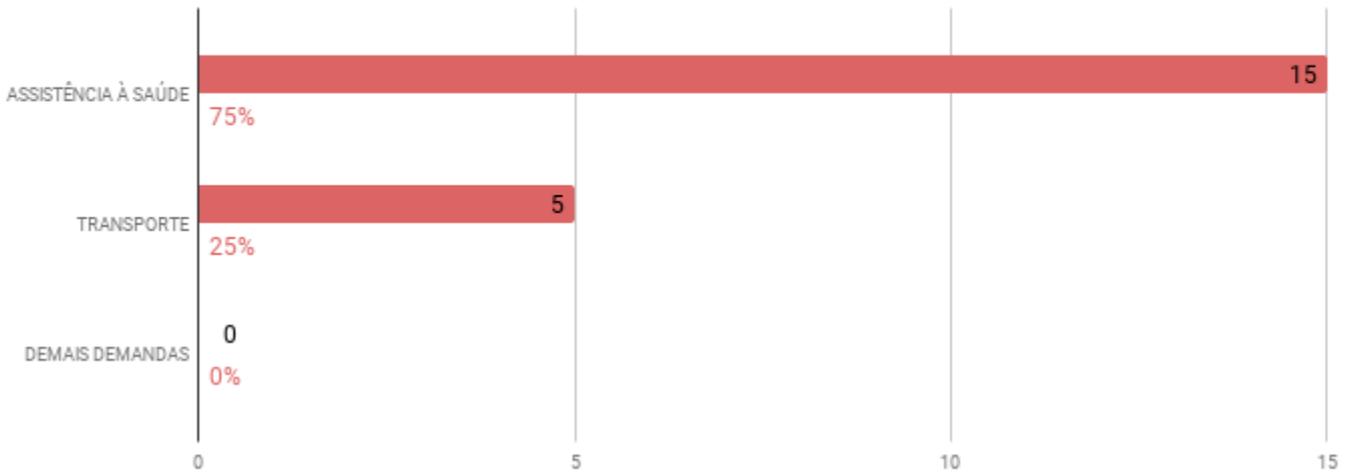
Os exames realizados externamente também geram insatisfação pelo tempo de espera pela vaga. Já que são inseridos no sistema CROSS (Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde) e atualizados diariamente pela a equipe médica até que surja a vaga.

O subassunto Diagnóstico por Ressonância Magnética somou 13% e Diagnóstico por Endoscopia 7%

O setor do NIR (Núcleo Interno de Regulação) é responsável por regular com eficiência o uso dos leitos conforme as vagas disponíveis. São responsáveis também pelas transferências e pedidos de vagas para pacientes internados quando não realizamos o procedimento que o paciente necessita. Desta forma, este setor é comunicado sobre essas demandas de Solicitação para assim rastrear o pedido em sistema e responder ao munícipe com objetividade.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 2 Trimestre 2024.

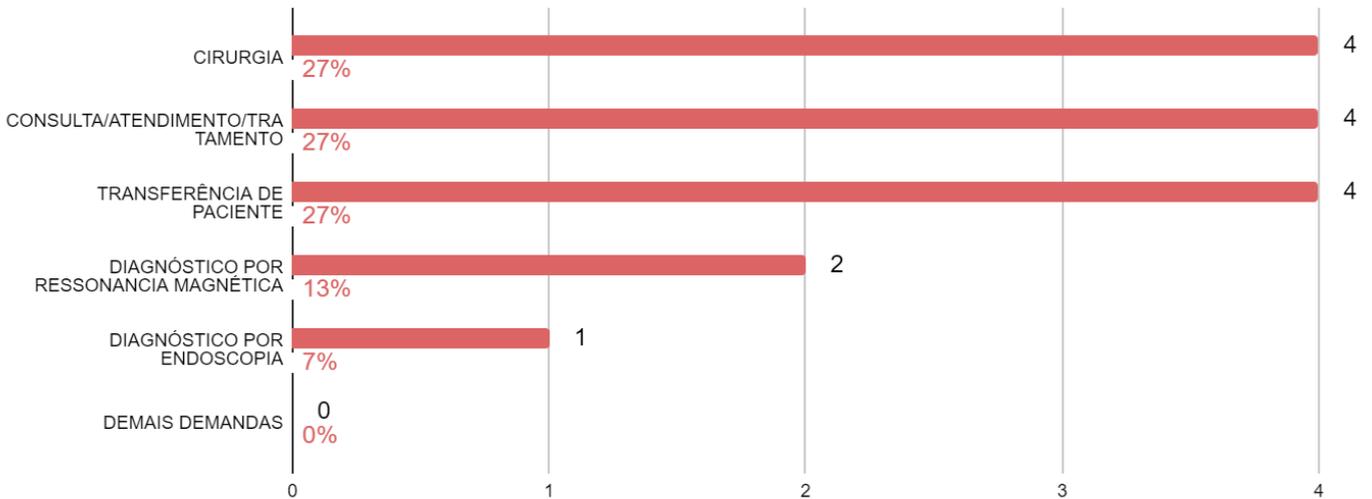
Gráfico 4



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

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 122 reclamações registradas no período correspondem a 70% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (67%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 48% a Recursos Humanos.

As demandas de Estabelecimento de Saúde englobam tudo que está relacionado ao que acontece dentro da unidade, os protocolos existentes que são seguidos pela equipe e sua rotina em geral.

Entre os assuntos citados está o encaminhamento para UPA de pacientes não urgentes (classificação verde e azul), normalmente de fim de semana. Percebe-se que não há um acolhimento ao munícipe.

A emissão de atestado médico para acompanhante, ou a não solicitação de algum exame por parte do médico que o paciente julgue necessário, gera a insatisfação do cidadão.

Os horários de atendimento da unidade, seja da parte dos exames, como do ambulatório de Ortopedia e de horários de visita, que poderiam ser informados pela equipe. Porém, são encaminhadas à ouvidoria para uma resolução.

A dificuldade em conversar com a equipe médica sobre quadro de paciente, sobre transferências, entre outros assuntos.

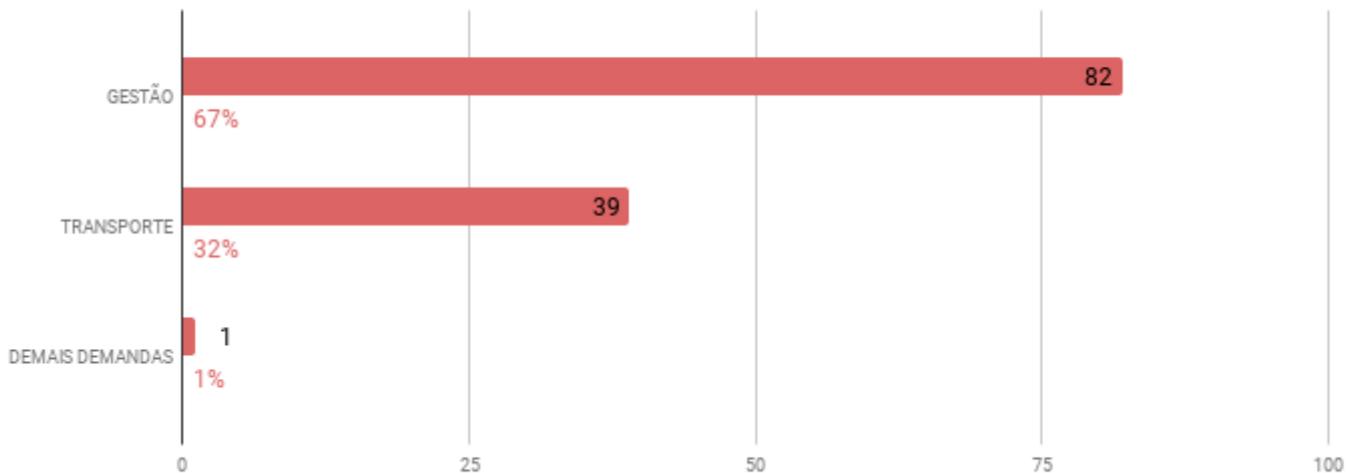
A demora no atendimento do pronto socorro, na realização de exames, dificuldade em falar com a unidade pelo telefone PABX, problemas administrativos da rotina do hospital.

As demandas de Recursos Humanos estão relacionadas aos colaboradores que prestam serviços direta ou indiretamente na unidade e se dão na forma de tratamento entre paciente/colaborador.

Quando uma insatisfação é registrada, vale analisar o contexto em que ocorreu para assim, de uma forma humanizada, haver uma comunicação entre a gestão e equipe, alinhando o atendimento, e priorizando as necessidades dos usuários, sem desvalorizar o processo de trabalho dos colaboradores.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 2 Trimestre 2024.

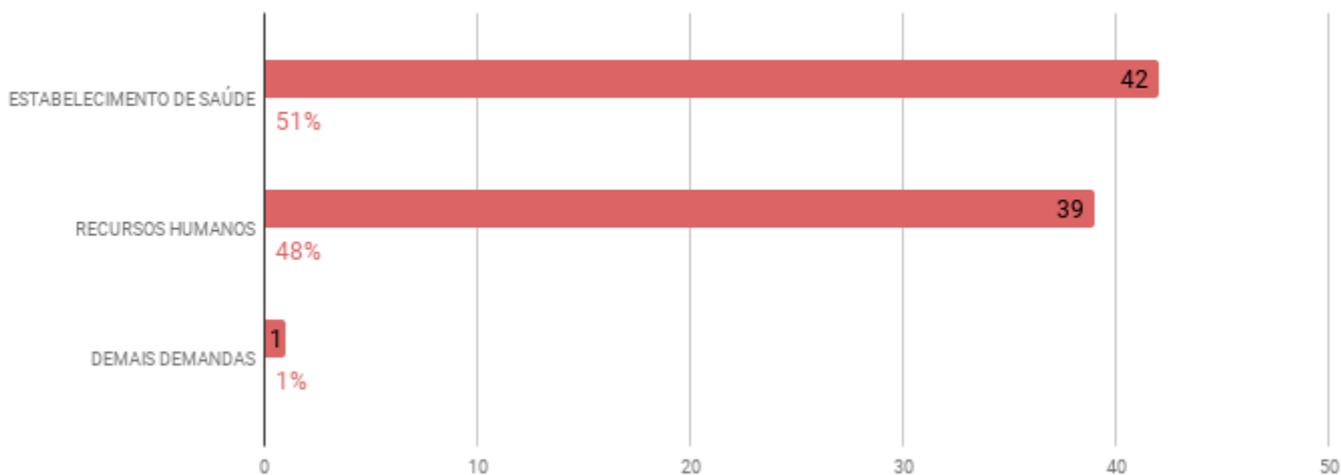
Gráfico 6



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



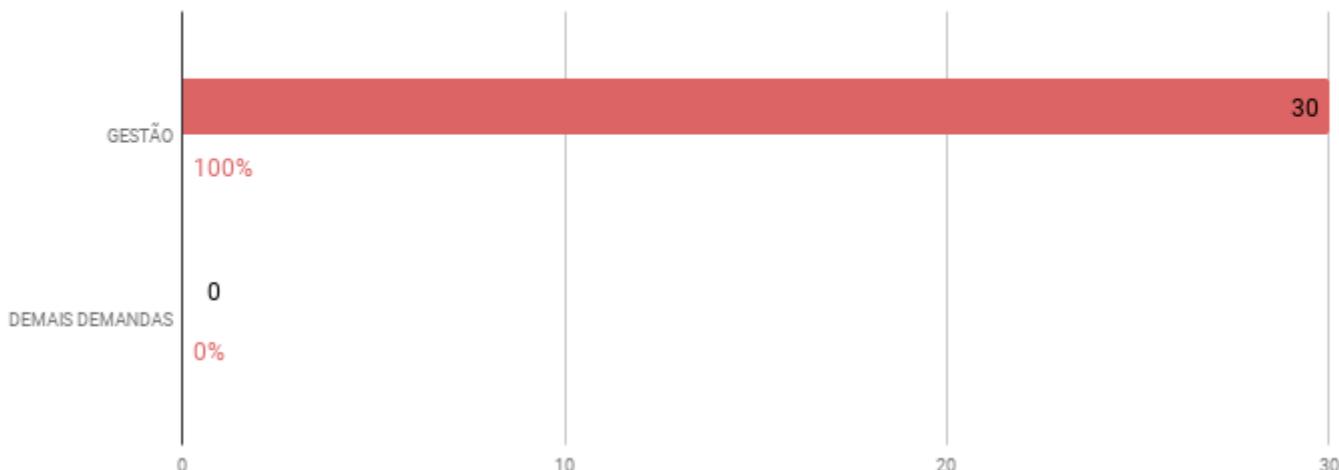
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados **30 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 17% do total**. Conforme o gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi Gestão, representando 100%. A média mensal no trimestre foi de 10 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

As demandas de Elogio se dão quando o munícipe expressa sua satisfação pelo serviço prestado, e quando é transmitido para o colaborador/equipe, gera um clima positivo e de satisfação.

Quando há elogios pelo trabalho realizado, motiva a equipe a manter a qualidade do serviço prestado e contribui para um ambiente mais produtivo.

A cada 06 meses todos elogiados recebem o certificado do programa "Gente que faz o SUS", fornecido pela Secretaria Municipal de Saúde por meio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas, como forma de agradecimento.

## 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
AHM - HMTS - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	7	10	70%
AHM - HMTS - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	17	17	100%
AHM - HMTS - DIRETORIA TÉCNICA	47	115	41%
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL	7	8	88%
Total	78	150	52%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 150
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 78
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

As demandas são recebidas e encaminhadas à área técnica responsável, retornando com a resposta. As demandas de relacionamento interpessoal, do centro obstétrico, Cirurgia Geral, são mais complexas e exigem que um ou mais profissionais façam relatórios, o que pode contribuir para o não cumprimento do prazo.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

As demandas foram redirecionadas aos coordenadores de cada setor, o que não era realizado no trimestre passado, então é provável que haja uma melhora no prazo.

- Principais resultados obtidos:

No próximo trimestre será possível comparar, para verificar se houve melhora ou se será necessário outras formas para cumprir o prazo estabelecido.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Alinhar com a equipe e ter sempre alguém responsável pelos trâmites das demandas, isso ajuda na hora de cobrar a área e, certamente, encurta o tempo do processo de análise.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 175
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 165
- Principais problemas identificados: O cumprimento do prazo de até 20 dias para resposta.
- Sugestões para melhoria: A conscientização e sensibilização da equipe responsável pelas análises e respostas dos protocolos, em formalizar a resposta. Muitas das vezes eles dão o feedback ao manifestante no mesmo dia em que foi realizado o protocolo, e acaba não respondendo em sistema, o que atrapalha o cumprimento do prazo de resposta.

## **11. Plano de ação**

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

As demandas que eram direcionadas à Organização Social SPDM, agora são entregues às coordenações de cada setor, no intuito de minimizar o tempo em que a demanda fica na sub-rede.

A reestruturação do ambulatório encontra-se em andamento.

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
Reestruturação do ambulatório de Ortopedia	Melhorar e agilizar as marcações de consultas e atendimentos	Contratação de funcionários e aumento da estrutura	Segundo semestre de 2024	Diretoria Técnica	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
27/05/2024	Semana da enfermagem	Homenagem a equipe da enfermagem	Auriculoterapia - Morgana Césare.
14/05/2024	Formação Básica - Rede de Ouvidorias SUS	Ética no serviço público e Assédio Moral	Equipe de Ouvidoria
07/06/2024	Reunião de Posse do Conselho Gestor 2024/2026	Apresentação dos conselheiros gestores	Todos os funcionários

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

A partir das demandas aqui apresentadas, é possível observar que, em sua maioria, o problema relatado poderia ter sido solucionado ou informado pela equipe da unidade. Porém, os pacientes são encaminhados à Ouvidoria para que o setor resolva a situação, o que nem sempre é possível.

Os protocolos e rotina da unidade são seguidos pelos colaboradores, e muitas vezes não atendem à expectativa dos munícipes, necessitando de uma mediação do Ouvidor para que a informação chegue ao manifestante. Desta forma, é importante estar sempre revendo e atualizando os fluxos existentes, com melhorias, para que dessa forma esse tipo de demanda diminua.

Para a equipe que trata diretamente com o usuário, é necessário melhorar a comunicação, utilizando linguagem simples, de fácil entendimento, evitando siglas e termos técnicos, lembrar que a informação é necessária e, quanto mais fidedigna for, maior será a satisfação do cidadão.

A Ouvidoria tem se empenhado em aconselhar, acompanhar e sugerir possíveis melhorias com base nas manifestações apresentadas, mas a análise e resposta é de responsabilidade da área técnica.

Cumprir o prazo de resposta das demandas, focando no relato do usuário e direcionando a resposta, essa com qualidade, ao manifestante, evitando assim uma rejeição por parte de quem a receberá.

Todas as demandas foram encaminhadas, tratadas e respondidas ao cidadão, com a providência que foi tomada.

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

Diante das considerações da Ouvidorias, informamos que estamos em constantes reuniões para alinhamento e atualização dos fluxos existentes na unidade.

Toda equipe continua comprometida em dar a assistência necessária a todos os pacientes. São constantemente orientados sobre o atendimento ao familiar/acompanhante, o que nem sempre é fácil.

As áreas técnicas tem como objetivo analisar e responder às demandas com clareza e em tempo hábil.

Estamos sempre abertos ao diálogo com o munícipe sempre que este julgar necessário

Todas as demandas aqui citadas foram acolhidas, analisadas e respondidas ao munícipe, seja pelo Sistema OuvidorSUS, seja pela equipe multidisciplinar, quando há necessidade.

O Conselho Gestor da unidade foi formado e as reuniões foram programadas para toda última terça-feira de cada mês.

As demandas que foram geradas por fatores internos, como relacionamento interpessoal, foram tratadas. Toda a equipe foi notificada e os protocolos existentes foram reforçados. No caso das demandas de fatores externos, como vagas e transportes, é fornecido ao munícipe a informação que temos do momento do ocorrido, deixando claro que estamos sempre à disposição para eventuais esclarecimentos.

Esta disponibilidade deixa claro que estamos comprometidos em oferecer um atendimento humanizado e com ética profissional, sempre que o munícipe precisa.

Atenciosamente.

Dr. Carlos Alberto Velucci - Diretor Técnico de Departamento

## **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  
**CEJAM** - Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”  
**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  
**CROSS** - Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde  
**CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde  
**CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde  
**CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador  
**CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS  
**DA** - Distrito Administrativo  
**DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde  
**EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar  
**EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio  
**ESF** - Equipe de Saúde da Família  
**HD** - Hospital Dia  
**HM** - Hospital Municipal  
**HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal  
**MS** - Ministério da Saúde  
**NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação  
**NIR** - Núcleo Interno de Regulação  
**OS** - Organização Social  
**PA** - Pronto Atendimento  
**PAI** - Programa Acompanhante de Idosos  
**PSF** - Programa de Saúde da Família  
**PSM** - Pronto Socorro Municipal  
**SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS  
**SMS** - Secretaria Municipal da Saúde  
**SRT** - Serviço de Residência Terapêutica

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

Disponível em:

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

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

**REDE DE OUVIDORIAS**  
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

**TELEFONE**  
156  
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

**INTERNET**  
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

**PRESENCIAL**  
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STSS)**  
**Horário: das 10h às 16h**  
**E também nos Hospitais Municipais**  
**Horário: das 8h às 16h**  
Link:  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO 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>



### **BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS**

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



### **LEGISLAÇÕES**

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

