

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO



Unidade:HOSPITAL MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO
Endereço:Rua Alves Maldonado, 128 - Vila Nhocuné - São Paulo

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, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 32p.

- 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 DR. ALEXANDRE ZAIO

Diretoria Técnica

Márcia Tapigliani Baptista

Ouvidora

Paula Aparecida Pereira

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
11. Plano de ação	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
15. Glossário	28
16. Siglário	29
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio, localizado na Zona Leste de São Paulo, precisamente no bairro de Artur Alvim – Vila Nhocuné, foi inaugurado em 20 de novembro de 1990 e ainda com funcionamento parcial, foi totalizado em meados de 1991 com complementação do quadro de funcionários e equipamentos.

O Hospital foi batizado de Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio em homenagem ao ilustríssimo morador da região, Dr. Alexandre Zaio, médico da região, nascido em 03 de dezembro de 1926, em São Paulo Capital.

Filho de imigrantes Libaneses, aos cinco anos de idade mudou-se com a família para a Vila Aricanduva, na região da Penha, onde viveu parte de sua infância e adolescência. Após morar na Vila Guilhermina por cinco anos, mudou-se para Cidade Patriarca, um novo bairro que estava se formando na Zona Leste. Lá continuou trabalhando e, após alguns anos, decidiu realizar seu grande sonho, voltar a estudar Medicina.

O Dr. Alexandre Zaio fez importante trabalho social de conscientização dos jovens sobre a preservação da natureza e a importância de complementar seus estudos, além de sua participação ativa na Sociedade Amigos do Bairro. Hoje o Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio é um dos hospitais que compõem a rede de unidades disponíveis para a população da Zona Leste e, neste momento, conta com um atendimento médio em seu Pronto Socorro de 12.523 e mais 439 consultas Ambulatoriais ao mês, em média, disponibilizando exames e acompanhamento médico para pacientes que necessitam de atendimento de urgência.

Sendo um hospital de categoria terciária, disponibiliza também Cirurgias Ginecológicas e Cirurgias Gerais de pequeno porte atingindo, em média, um número de 196 cirurgias/mês, atendendo assim às necessidades de grande parte da população da Região.

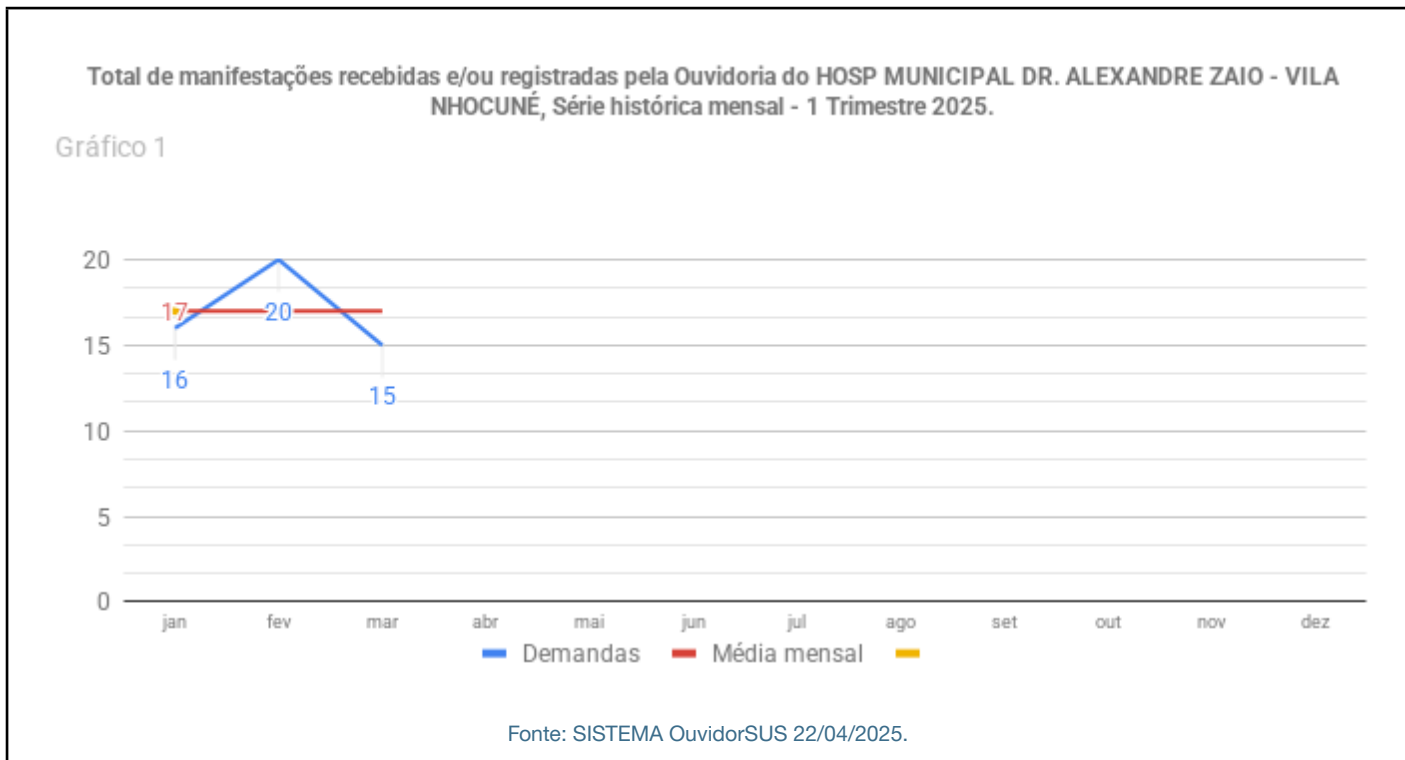
2. Panorama Geral do Trimestre

Durante o primeiro trimestre do ano de 2025, mantivemos os protocolos facilitadores nos atendimentos da unidade e a integração das equipes assistenciais. Isto minimizou o impacto no aumento de atendimentos da Unidade e, apesar das intercorrências diárias, tornamos mais humanizada a estadia dos munícipes dentro da Unidade.

No Ambulatório de Cirurgias eletivas, houve uma queda significativa nos atendimentos, impactando no decréscimo do número de Cirurgias Eletivas. Isto colaborou involuntariamente com o aumento de pacientes atendidos via Pronto Socorro, pois parte dos leitos destinados às cirurgias foram disponibilizados para o atendimento de urgência e emergência.

Nossas Equipes de Humanização e Comissão de Combate ao Racismo promoveram eventos direcionados aos munícipes e funcionários, com o intuito de trazer informações sobre saúde e bem estar. Houve palestras e eventos que trouxeram a temática de saúde física e mental e, principalmente, de relações humanas, evidenciando a importância do contato saudável entre as pessoas, demonstrando que o bom acolhimento traz retorno positivo para a convivência no ambiente de trabalho.

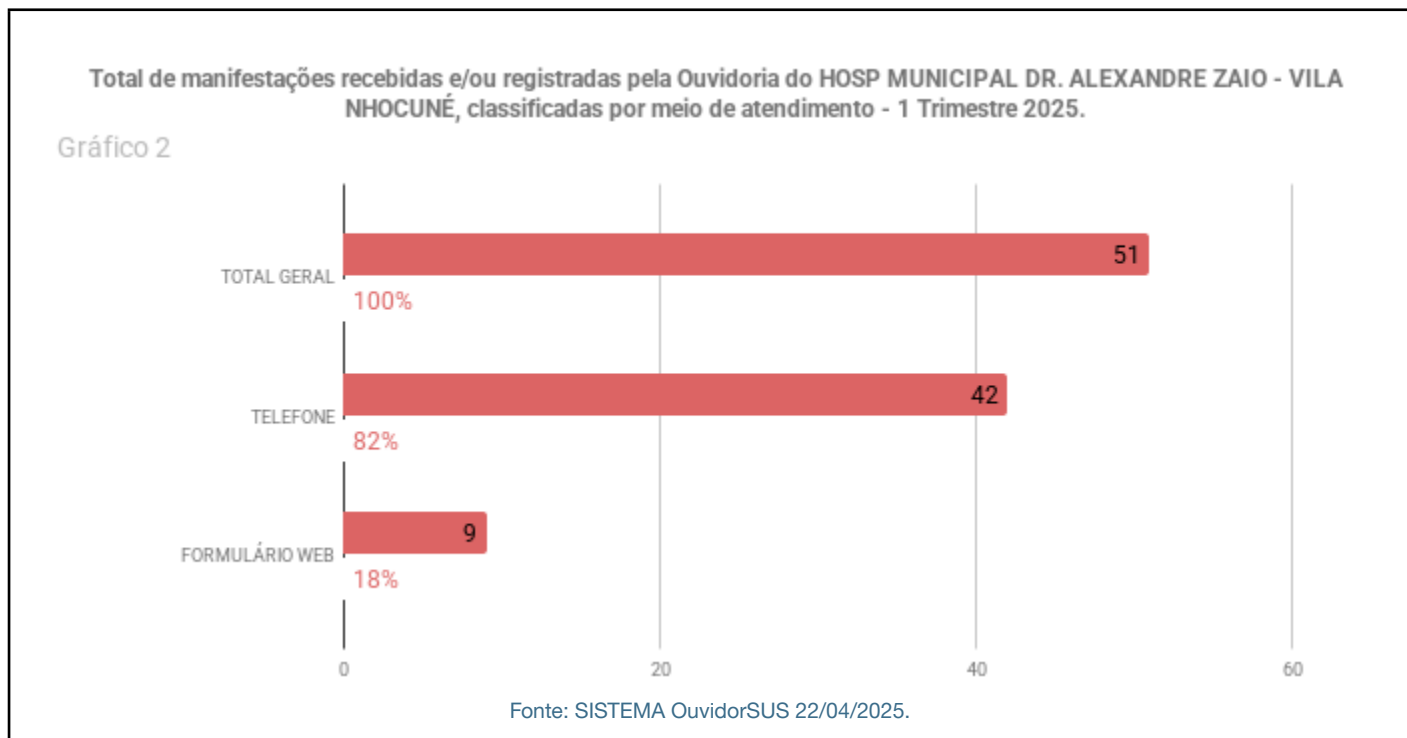
3. Número de manifestações – Série histórica



Durante o 1º trimestre do ano de 2025, observamos que nossos atendimentos em Ouvidoria mantiveram-se estáveis, com uma média de 17 demandas por mês.

O número de demandas foi maior com relação à demora no atendimento e demora de ambulância para transferência, onde percebemos que a questão de transporte/transferência de pacientes esteve comprometida pelo pequeno número de ambulâncias UTI disponíveis para nossa unidade, pois dependemos de um serviço terceirizado, que não satisfaz nossa necessidade de transporte de pacientes.

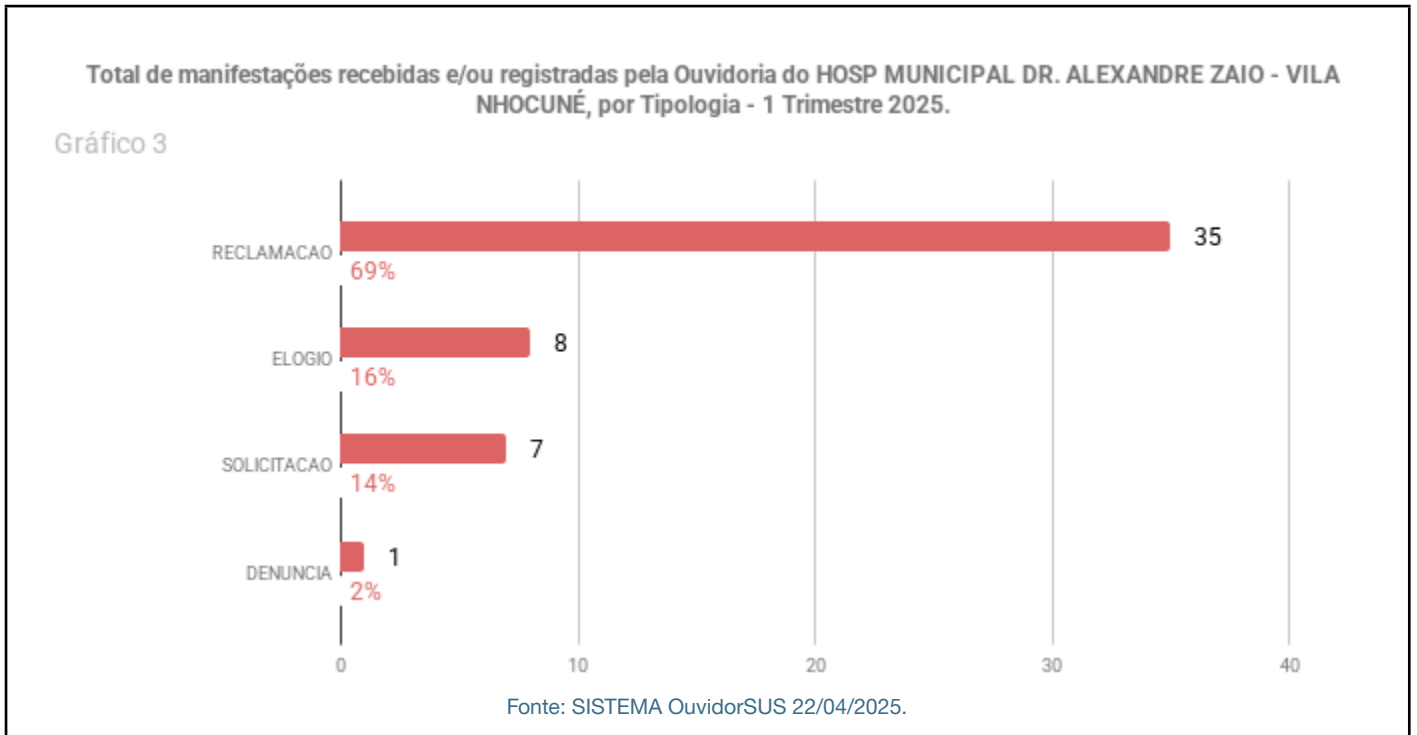
4. Meios de atendimento



O Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio possui um canal de atendimento direto aos munícipes, direcionando aos setores pertinentes o munícipe que busca auxílio ou esclarecimentos sobre seu atendimento. Observamos uma mudança no perfil do munícipe que busca o atendimento presencial, pois a praticidade de acesso ao link do Formulário Web e ao canal direto pelo telefone 156, agiliza os atendimentos e colabora com o bom andamento dos serviços prestados.

Observamos, no quadro de atendimentos, que as manifestações realizadas pelo telefone 156 ainda predominam e continuamos a divulgar o link do formulário web, para que a informação chegue rapidamente à Ouvidoria e facilite o acesso do munícipe, principalmente nos horários em que não prevalece o atendimento presencial.

5. Classificação das manifestações



O número de manifestações registradas durante o 1º trimestre de 2025 concentrou-se no quesito de Reclamação, mantendo-se semelhante ao primeiro trimestre de 2024. Como nosso perfil de atendimento é limitado, as queixas são relativamente as mesmas e mantiveram-se semelhantes aos outros meses, com grande destaque para a demora no atendimento e dificuldades com o serviço de ambulância.

Mantivemos o aprimoramento dos protocolos de atendimento e acreditamos que o aumento de Elogios registrados deve-se a este fato, levando-se em conta que o número de demandas permaneceu alto em relação à capacidade de atendimento da Unidade.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 7 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 14% do total.

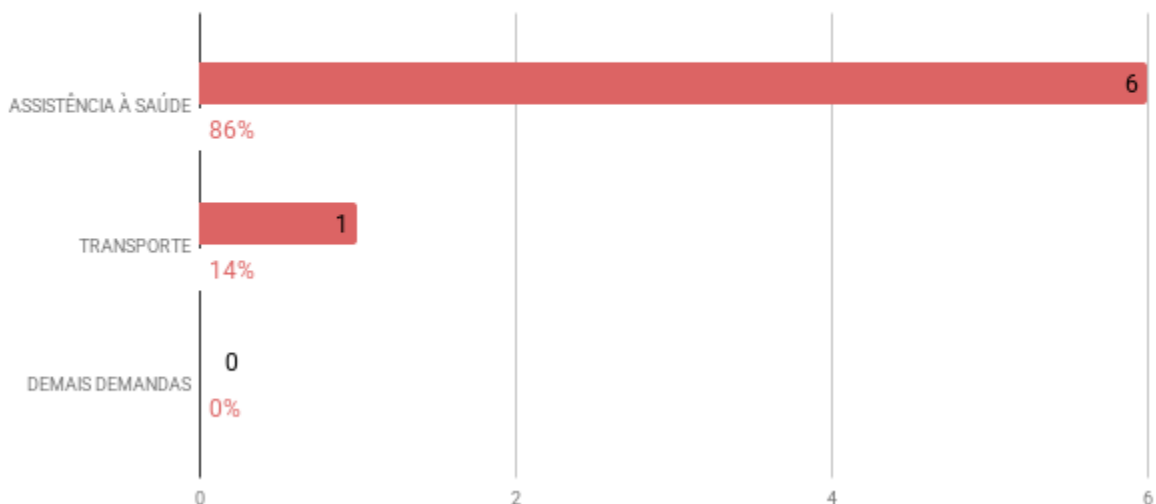
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (86%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são relativos a TRANSFERÊNCIA DE PACIENTES, 17% a CONSULTAS/ATENDIMENTOS/TRATAMENTOS e 17% a CIRURGIAS.

Quando observamos o quesito relacionado a Solicitações, nos deparamos com a frequência de queixas relacionadas às Transferências entre Unidades e aos protocolos internos da Unidade. Necessitamos de muitas vagas especializadas e disponibilizadas pelo sistema de Regulação de vagas da Prefeitura Municipal de São Paulo. As mesmas não são disponibilizadas com rapidez, pois não há vagas em aberto. Existe uma fila de espera por estas vagas, na qual utiliza-se o critério de maior urgência para preenchimento.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 1 Trimestre 2025.

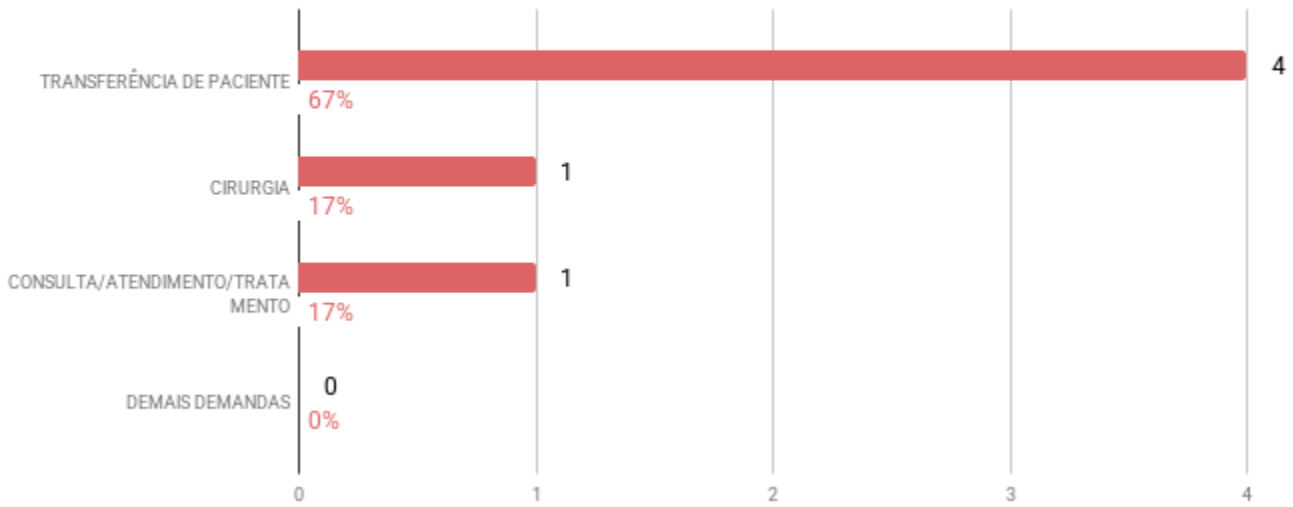
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 35 Reclamações registradas no período correspondem a 69% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (86%).

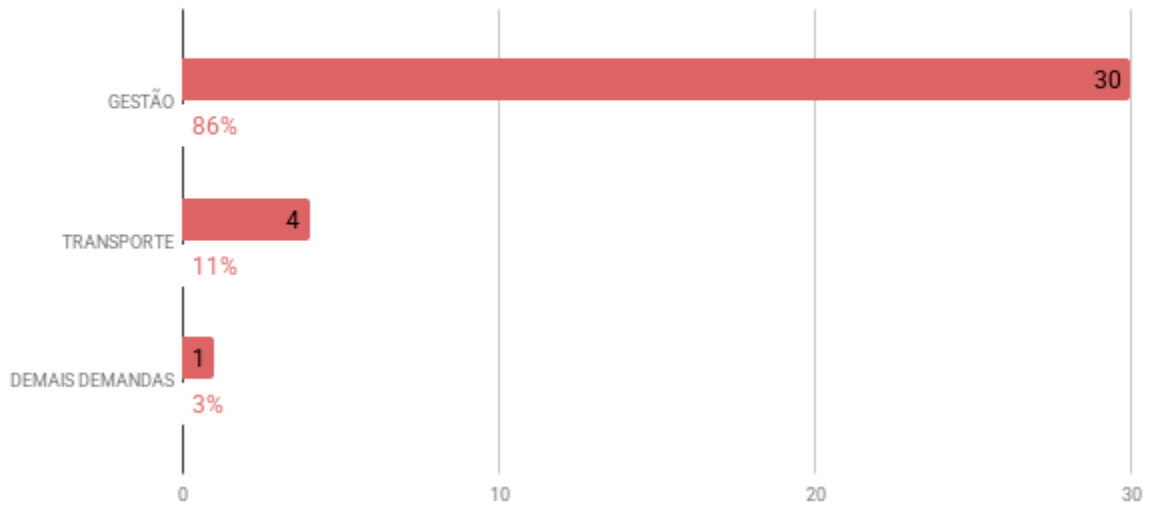
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE e 33% a RECURSOS HUMANOS.

No comparativo ao 1º Trimestre de 2024, mantivemos níveis altos de queixas com relação à demora nos atendimentos, devido ao aumento no número de pacientes atendidos e a problemas relativos à demora no resultado de exames, impossibilitando o retorno dos pacientes com brevidade, fato que continuou a causar o descontentamento dos munícipes.

No quesito Recursos Humanos, as manifestações registradas relataram má conduta no atendimento, tanto médico quanto de enfermagem, relatando rotinas demoradas para retorno após realização de exames e perda de fichas de atendimento, falta de informações, entre outras.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 1 Trimestre 2025.

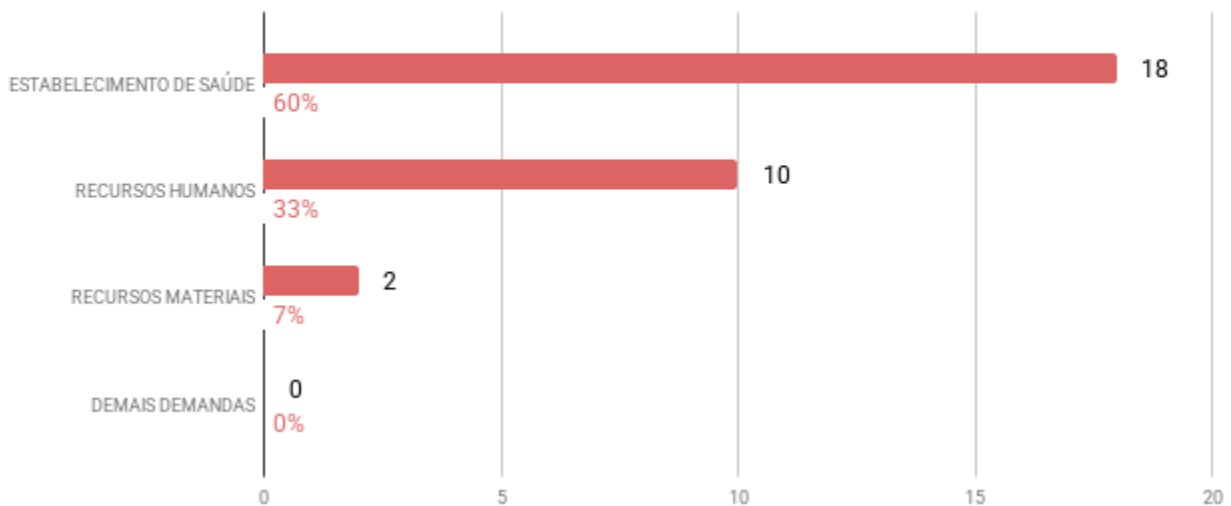
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO - VILA NHOCUNÉ - 1 Trimestre 2025.

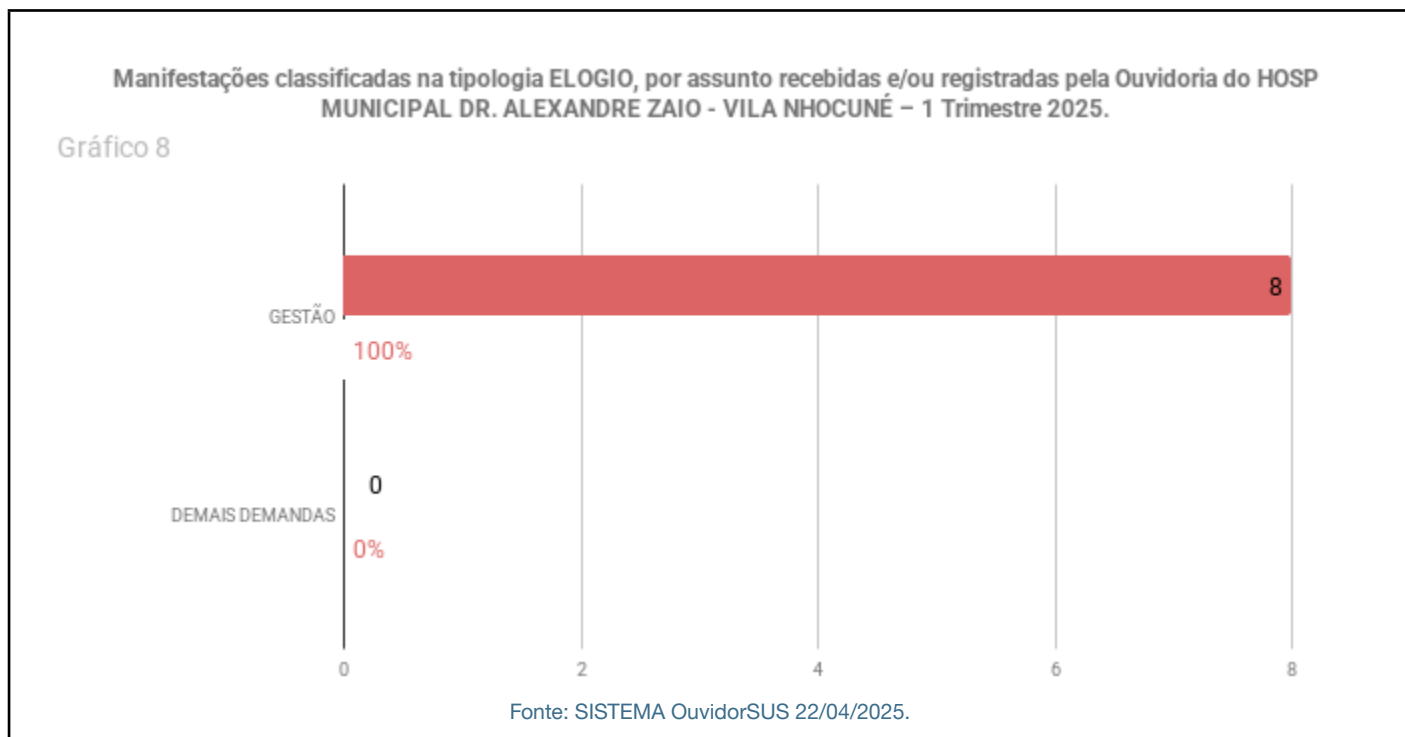
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **8 elogios no 1º trimestre de 2025**, correspondendo a **16% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi **GESTÃO**, que representa **100%**. A média mensal no trimestre foi **2,6 elogios**.



Em comparação com o 1º Trimestre de 2024, elevamos o número de Elogios recebidos, já que melhoramos os Protocolos de acolhimento, direcionamento e atendimento final dos munícipes. O fato é que ficamos satisfeitos com a representatividade da população acolhida pela Unidade, registrando de alguma forma sua satisfação.

Os registros são, em sua maioria, direcionados às Equipes de Atendimento Médico, Administrativo e de Enfermagem demonstrando que, apesar das reclamações, entre outros fatos, nossa Equipe está comprometida. Mesmo que o munícipe passe por contrariedades, estamos trabalhando para atendê-lo da melhor forma, minimizando e solucionando as dificuldades enfrentadas dentro da Unidade.

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 - HMAZ - COORD NIR	7	8	88%
AHM - HMAZ - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	1	6	17%
AHM - HMAZ - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	1	2	50%
AHM - HMAZ - DIRETORIA TÉCNICA	1	3	33%
AHM - HMAZ - DIVISÃO MEDICA	1	2	50%
AHM - HMAZ - PRONTO SOCORRO - SECONCI	14	14	100%
HOSPITAL MUNICIPAL DR. ALEXANDRE ZAIO	1	1	100%
Total	26	36	72%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 36
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 26
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
 - DIVISÃO MÉDICA: Nesta sub-rede as demandas foram direcionadas a médicos terceirizados. O retorno foi demorado, pois a grande maioria é plantonista esporádico, sem vínculos com a PMSP.
 - DIVISÃO DE ENFERMAGEM: Nesta sub-rede o Gestor ficou responsável pela formalização e resposta das demandas. Houve solicitação de parecer referente aos fatos vindos das partes envolvidas (enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem), para justificativa e orientação a todos, fato este que gerou demora nas respostas.
 - DIRETORIA ADMINISTRATIVA: Nesta sub-rede as demandas foram direcionadas às empresas terceirizadas, que também demoraram em dar seu parecer técnico.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Reforçamos as orientações quanto aos prazos de entrega das respostas.
- Principais resultados obtidos: Retorno mais rápido e finalização satisfatória.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Sugerimos que fosse estabelecido um prazo menor de resposta quando esta fosse direcionada a outro setor, para que impactasse no atraso final.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 51
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 51
- Principais problemas identificados: Demora no Atendimento, falta de vagas na UTI para transferência de pacientes e má conduta de funcionários.

- Sugestões para melhoria: Permanecemos com a conduta de orientar todos os munícipes quanto ao tempo de espera, protocolos internos para transferência de pacientes e treinamento das equipes para agir de forma adequada quanto ao tratamento aplicado aos usuários. Sugerimos orientar os munícipes várias vezes durante o tempo de espera dentro da unidade, para não gerar clima de ansiedade, falta de informação e, conseqüentemente, estresse da Equipe.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas, e 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
Demora no atendimento	Aumento no número de atendimentos	Agilizar resultados de exames para retorno	Imediato	Equipe de Enfermagem Laboratório	Em andame... ▾
Atraso de fechamento de demandas de Ouvidoria	Prazo para resposta vencidos	Orientar terceiros quanto ao prazo de resposta	Imediato	Gestores de sub-redes	Em andame... ▾
Orientação aos munícipes	Demora para com retorno médico	Informar os motivos de demora hora a hora para não causar estresse devido a espera	Imediato	Recepção Equipe de enfermagem	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/03/2025	Dia Internacional contra a Discriminação Racial	Comemoração da data	Servidores da Unidade e convidados
21/03/2025	Dia Nacional das Tradições de Matrizes de Raízes Africanas	Comemoração da data	Servidores da Unidade e convidados
Março/2025	Mês da Mulher	Comemoração do mês da Mulher	Servidores da Unidade e convidados

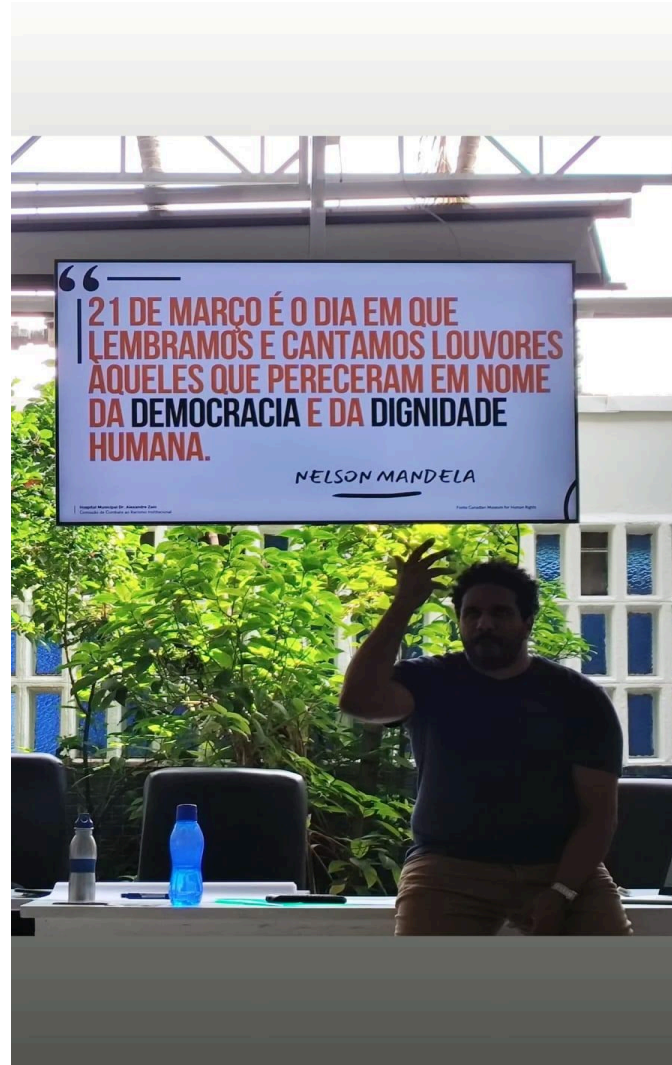


21 de Março
Dia Internacional **contra a Discriminação Racial**
Dia Nacional das Tradições de Raízes de **Matrizes Africanas**

Participações
MARCOS VIEIRA
Poeta, slammer, produtor cultural, escritor.

Centro de Referência de Promoção da Igualdade Racial (CRPIR) de São Miguel Paulista

Evento
Sexta-feira, 21/03
às 14:00.
Hospital Municipal Dr. Alexandre Zaio
Rua Alves Maldonado, 128.
Vila Nhocuné









13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Ao analisarmos o primeiro trimestre de 2025 observamos que, apesar de um aumento no número de atendimentos, por motivos diversos, como à epidemia de Dengue, mantivemos uma média de atendimentos semelhantes ao 1º trimestre de 2024.

Neste contexto de classificação de demandas, percebemos que a questão de transporte ou transferência de pacientes gera grande descontentamento aos munícipes, pois dependemos de um serviço terceirizado, que muitas vezes não contempla nossa necessidade de urgência, gerando demora no atendimento, principalmente quando dependemos de uma avaliação médica em alguma especialidade específica.

Os retornos médicos de urgência dependem de resultados de exames que, devido à alta demanda, também possuem um prazo para conclusão e, avaliando de forma abrangente, consideramos que nosso atendimento é satisfatório. Apenas alguns casos pontuais, em comparação com o volume que atendemos, gera algum tipo de descontentamento.

No quesito Recursos Humanos, as manifestações registradas foram sobre o atendimento médico e enfermagem, com a maioria das demandas sempre ressaltando a falta de informações e demora nos retornos. Em todos os casos, os gestores foram acionados e se responsabilizaram pela orientação e aplicação de medidas disciplinares, quando não foi possível um acordo de trabalho.

Em contrapartida obtivemos muitos elogios, que ressaltaram nosso atendimento de qualidade e com a atenção voltada sempre aos usuários do sistema e também aos funcionários que compõem nosso quadro de trabalho.

Salientamos que todos os casos foram destinados aos setores pertinentes e respondidos dentro dos critérios de Atendimento ao munícipe, de forma satisfatória, onde os munícipes receberam o retorno de suas queixas e não contestaram nenhuma das respostas.

Paula Aparecida Pereira

Ouvidora - HMAZ

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Consideramos que, no 1º trimestre, as principais características das demandas estiveram relacionadas, em sua maioria, com casos de insatisfação pelo atendimento recebido, demora no atendimento, má conduta de funcionários e protocolos internos.

Por termos um atendimento caracterizado pela baixa complexidade, esclarecemos que exames e procedimentos específicos entram em uma fila e espera geral, regulada pelo município, e a demora para transferência de pacientes entre unidades hospitalares depende de um trabalho em conjunto pois, muitas vezes, as vagas liberadas necessitam de transporte em ambulância UTI, fato este que acarreta em demora no transporte, pois dependemos de um serviço terceirizado que no momento não supre nossas necessidades.

Nosso foco é manter o munícipe informado sobre os passos que percorremos para a conclusão dos atendimentos. Temos melhorado bastante neste quesito, e o fato de obtermos mais elogios registrados demonstra a satisfação dos munícipes com nosso trabalho.

Da mesma forma, pensamos em humanizar nosso serviço, acolhendo servidores e munícipes. Por meio de eventos direcionados à saúde do trabalhador, buscamos presentear nossos colaboradores durante o trimestre, promovendo eventos que abordaram a saúde do trabalhador e o bom atendimento assistencial como o Mês da Mulher que, por meio de palestras, roda de conversas e acolhimento profissional, demonstramos a importância da mulher na sociedade.

De acordo com o cronograma previamente elaborado pelo Grupo de Humanização do Trabalho, em março de 2025 foi realizada uma decoração especial em homenagem ao Dia Internacional das Mulheres. A iniciativa incluiu a instalação de um painel em um mural fixo, localizado ao lado de uma das portarias do hospital. Foi montado um painel com palavras de valorização e empoderamento feminino, dispostas ao redor de um espelho. A proposta central foi colocar a mulher no centro das mensagens, celebrando seu papel e destacando fatores importantes para fortalecer sua autoestima. Dessa forma, o projeto buscou envolver todas as profissionais, bem como familiares e pacientes que transitam pelo local, promovendo uma reflexão positiva sobre o papel feminino e sua valorização.

A Comissão de Combate ao Racismo Institucional, no primeiro trimestre de 2025, realizou uma das atividades previstas no calendário anual. O evento ocorreu em 21 de março, data escolhida

pela Organização das Nações Unidas (ONU) como o Dia Internacional de Luta pela Eliminação da Discriminação Racial. Além disso, em 5 de janeiro de 2023, o presidente da República, Luiz Inácio Lula da Silva, sancionou a Lei nº 14.519, que institui o Dia Nacional das Tradições das Raízes de Matrizes Africanas e Nações do Candomblé, também comemorado anualmente nesta mesma data.

O evento, que contou com a participação de aproximadamente 70 pessoas, reuniu profissionais da unidade e da UBS Cidade Líder I, usuários do serviço, líderes comunitários e representantes da sociedade civil. Organizado pela Comissão de Combate ao Racismo, o encontro contou também com o apoio da equipe multiprofissional do Centro de Referência de Promoção da Igualdade Racial de São Miguel Paulista, que realizou uma dinâmica de grupo, voltada à conscientização da importância do combate ao racismo nos serviços de saúde.

Para encerrar, o jovem poeta e escritor Marcos Vieira, morador do território, apresentou uma poesia de sua autoria, que integra seu terceiro livro, "Despejados".

Finalizando, acompanhamos de perto todos eventos adversos ocorridos na unidade e, em conjunto com as equipes, buscamos minimizar falhas no atendimento, gerando conforto aos munícipes que buscam nossa unidade.

Temos a consciência de que podemos realizar muito mais, e buscamos atingir estes objetivos arduamente, contando sempre com nossa equipe.

Dra. Márcia Tapigliani Baptista

Diretora Técnica - HMAZ

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_assistencias/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>

