

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE CAPELA DO SOCORRO
Endereço: Avenida Interlagos, 6412 - Interlagos - CEP 04777000
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, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 31p.

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

Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro

Deyse Cristina Santos do Ouro

Ouvidoria

Denise dos Santos Lima

Karin Koga

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	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	22
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	25
15. Glossário	27
16. Siglário	28
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro (STS Capela do Socorro), está localizada na região sul da cidade de São Paulo, sendo uma das cinco STSs da Coordenadoria Regional de Saúde Sul. Possui área total de 134,2 km², composta por três Distritos Administrativos (DA): Grajaú, Cidade Dutra e Socorro. Sua população estimada é de 684.757 habitantes (fonte tabnet/fundação SEADE), densidade demográfica de 5.102,5 habitantes por km².

O território possui cobertura de 62% de Estratégia Saúde da Família (ESF), sendo que 65% de sua população é SUS dependente. Sua área total é composta por 29 Unidades Básicas de Saúde (UBS), 02 Unidades de Pronto Atendimento (UPA), 02 Unidades de Atendimento Médico Ambulatorial 12h (AMA), 02 Centros de Atendimento Psicossocial (CAPS) Álcool e Drogas (AD) III, 02 CAPS ADULTO III, 01 CAPS Infante Juvenil (IJ) III E 01 CAPS Infante Juvenil II, 02 Centros Especializados em Reabilitação (CER), 01 Ambulatório de Especialidades (AE), 01 Centro Especializado de Odontologia (CEO), 01 Serviço de Atendimento Especializado (SAE) DST/AIDS, 01 Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS), 01 Unidade de Referência em Saúde do Idoso (URSI), 03 Programas de Acompanhamento de Idosos (PAI), 02 Equipes de Apoio à Pessoa com Deficiência (APD), 06 Serviços de Residência Terapêutica (SRT), 03 Unidades de Acolhida Adulto (UAA), 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO), 01 Hospital Municipal, 01 Unidade Odontológica Móvel (UOM) E 01 Equipe de Consultório na Rua (CNR).

Em breve inauguraremos o Centro de Exames da Mulher – CEM. Trata-se de um serviço especializado em saúde feminina, com o objetivo de centralizar exames e procedimentos no mesmo local.

Ressaltamos que estão em construção mais 07 UBSs: Vila Rubi, Cidade Dutra, Jardim Kioto, Jardim Progresso, Cocaia II, Alto da Alegria e Antero Gomes e 01 UPA Grajaú.

A OSS Irmãs Hospitaleiras são responsáveis por 01 CAPS AD III e as 03 UAA'S do território, já a OSS Bompar é responsável pelas equipes de consultório na rua e unidade odontológica móvel. A OSS Associação Saúde da Família é responsável pelos demais equipamentos de saúde da rede, com exceção do SAE Cidade Dutra, CECCO e UVIS que são da administração direta. Sendo esses serviços sob a gestão da Secretaria Municipal de Saúde - SMS.

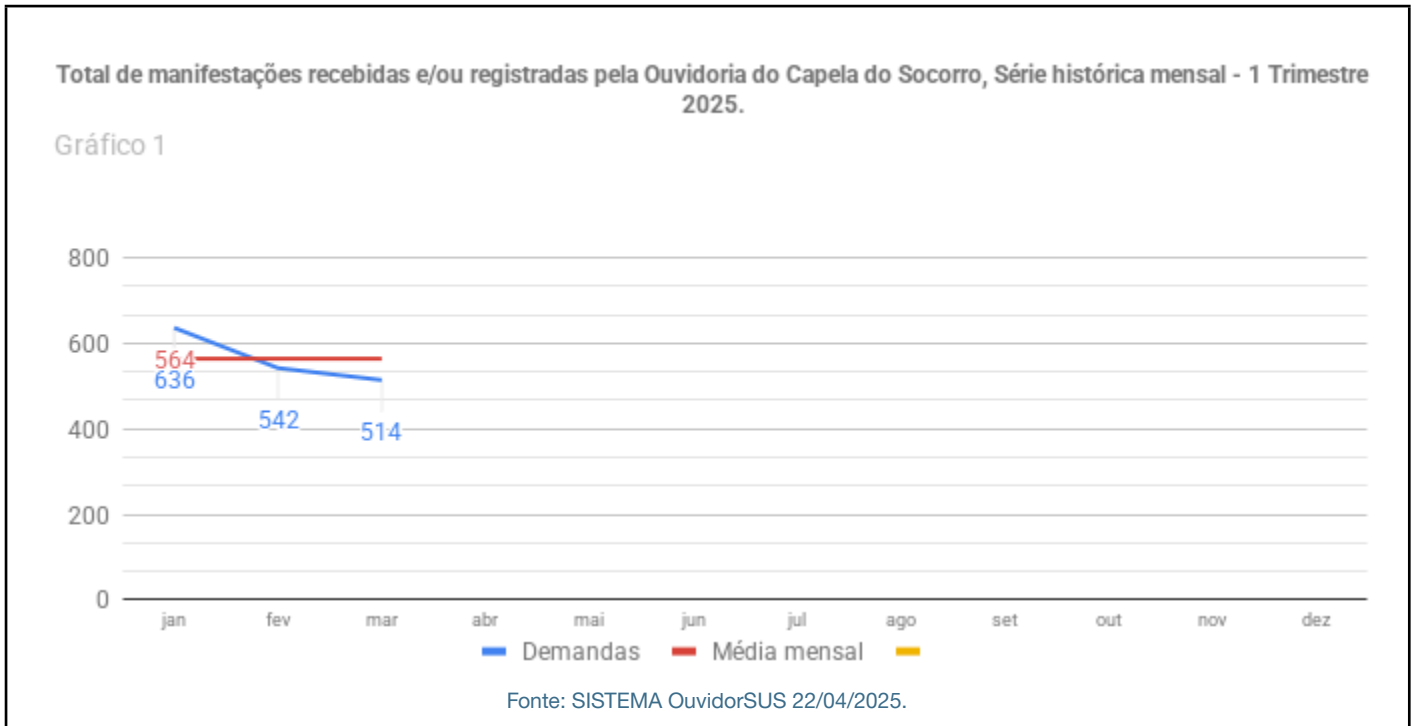
A STS Capela do Socorro possui território diverso, que vai de áreas rurais, passando por áreas comerciais, urbanas, industriais e de proteção ambiental, como os mananciais da Represa Billings e a Represa Guarapiranga.

Em nossa região contamos com os seguintes meios de transporte: 02 terminais de ônibus (Grajaú e Varginha), transporte ferroviário com a linha Esmeralda da CPTM, 02 hidroviário com a balsa do Bororé e o Aquático, que liga a região do Cantinho do Céu (DA Grajaú) à região do Mar Paulista (DA Pedreira).

2. Panorama Geral do Trimestre

O primeiro trimestre de 2025 vem apresentando queda mês a mês no volume de manifestações. Porém, em comparação ao trimestre anterior, nota-se aumento nas tipologias “Solicitações” e “Reclamações”.

3. Número de manifestações – Série histórica



O primeiro trimestre de 2025 vem apresentando queda mês a mês no volume de manifestações. Porém, em comparação ao trimestre anterior, nota-se aumento na quantidade de manifestações.

No último trimestre de 2024 tivemos 951 demandas na tipologia "Solicitações", e neste trimestre tivemos 1029 demandas. Dentre as solicitações relacionadas à Assistência à Saúde, no subassunto "Consulta/Atendimento/tratamento", tivemos 585 manifestações e 571 em 2024. No subassunto "Cirurgia" também houve aumento, de 92 em 2024 passamos para 112 solicitações em 2025.

Quanto às solicitações de "Produtos para Saúde/Correlatos" observamos aumento: 70 no 4º trimestre de 2024 para 130 em 2025, sendo fraldas descartáveis o produto mais solicitado.

Já no assunto "Assistência Odontológica" houve diminuição no número de manifestações (30 em 2024 e 29 em 2025). Também tivemos diminuição no subassunto "Diagnósticos", com 78 demandas em 2024 e 77 em 2025.

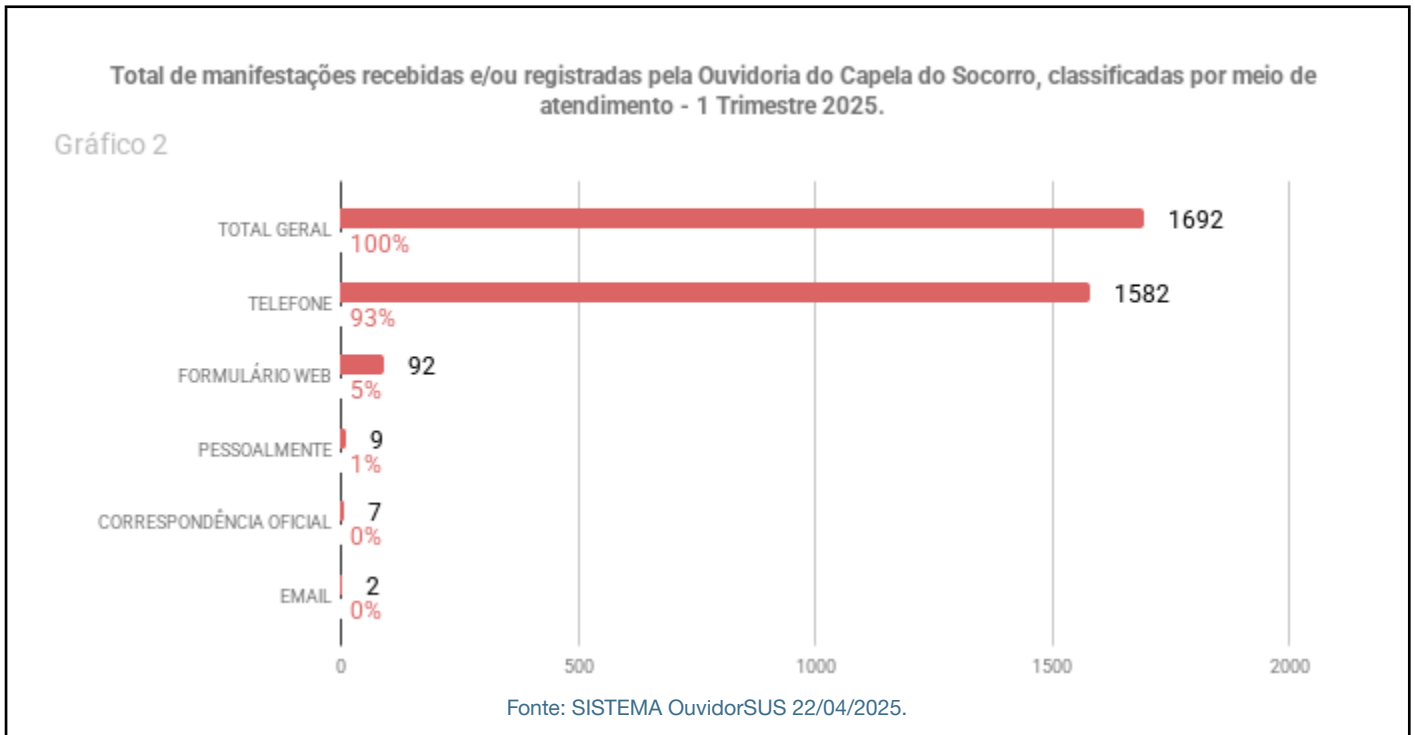
Referente à tipologia "Reclamações" houve aumento de 25 demandas em relação ao trimestre anterior (498 em 2024 e 523 em 2025).

Também houve aumento no assunto "Gestão", 442 em 2024 para 459 em 2025. Porém, no assunto "Estratégia Saúde da Família", houve diminuição no número de demandas (26 em 2024 e 25 em 2025). No subassunto "Recursos Humanos" também houve uma diminuição no número de reclamações.

Em nossa região, a população é predominantemente dependente do SUS e a oferta de serviços não consegue acompanhar o crescimento progressivo da população, gerando aumento nas demandas.

Analisando as manifestações registradas no OuvidorSUS entendemos as necessidades dos munícipes e podemos identificar os problemas, planejar, direcionar as ações necessárias e fazer ajustes para atender aos usuários com qualidade e em tempo oportuno.

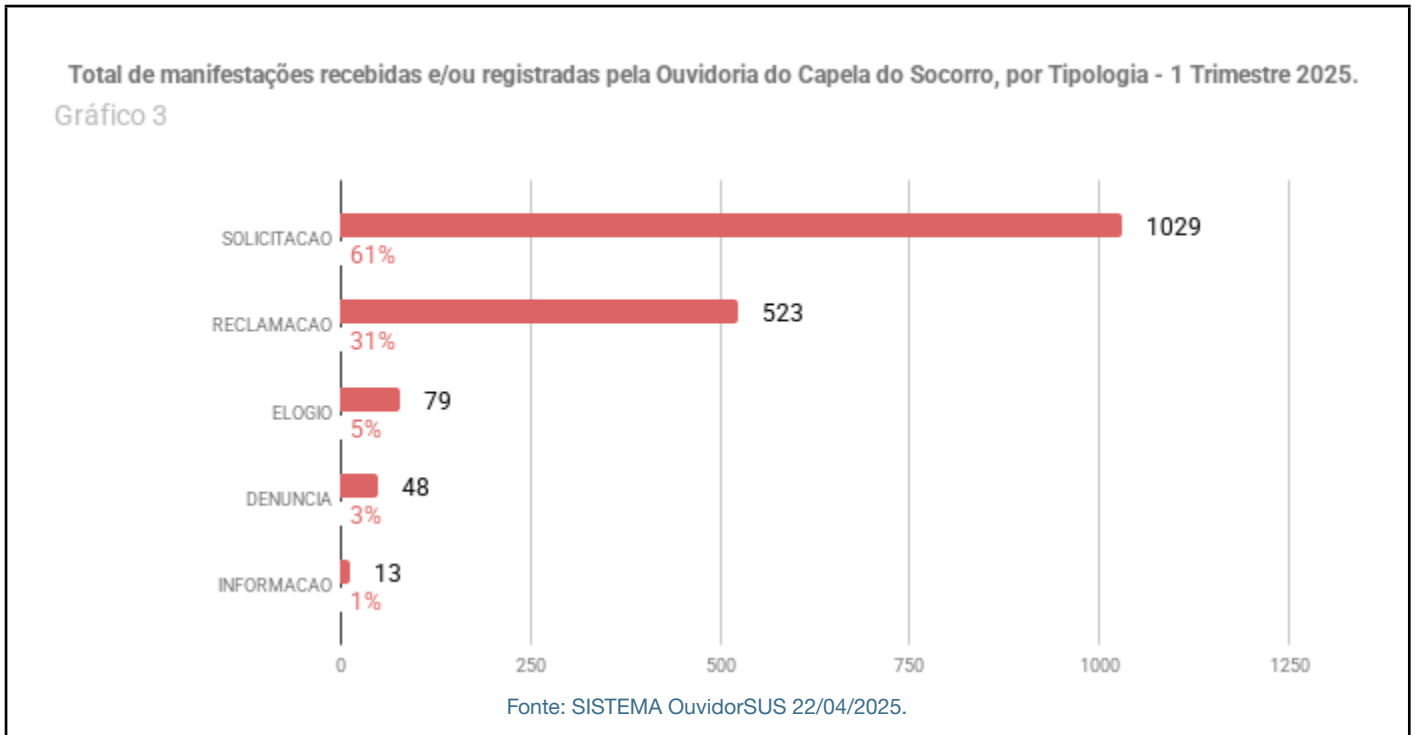
4. Meios de atendimento



Verificamos que, em nossa região, o meio de atendimento mais utilizado é o telefone pela facilidade, seguido do formulário web. Porém, nem todos os usuários têm facilidade de acesso.

A Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro tem divulgado os canais de ouvidoria e tem orientado as unidades de saúde a fazerem o mesmo colocando cartazes, folders em locais visíveis e de fácil acesso aos munícipes e divulgando por meio do Conselho Gestor.

5. Classificação das manifestações



Das 1.692 manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2025, 1029 foram solicitações, 523 reclamações, 79 elogios, 48 denúncias e 13 solicitações de informações.

Em relação ao trimestre anterior, houve um aumento no número de solicitações e reclamações. Essas informações são importantes, pois são utilizadas para identificar os problemas e fazer os ajustes necessários, direcionando os recursos adequadamente para atender às necessidades em constante crescimento.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 1029 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 61% do total.

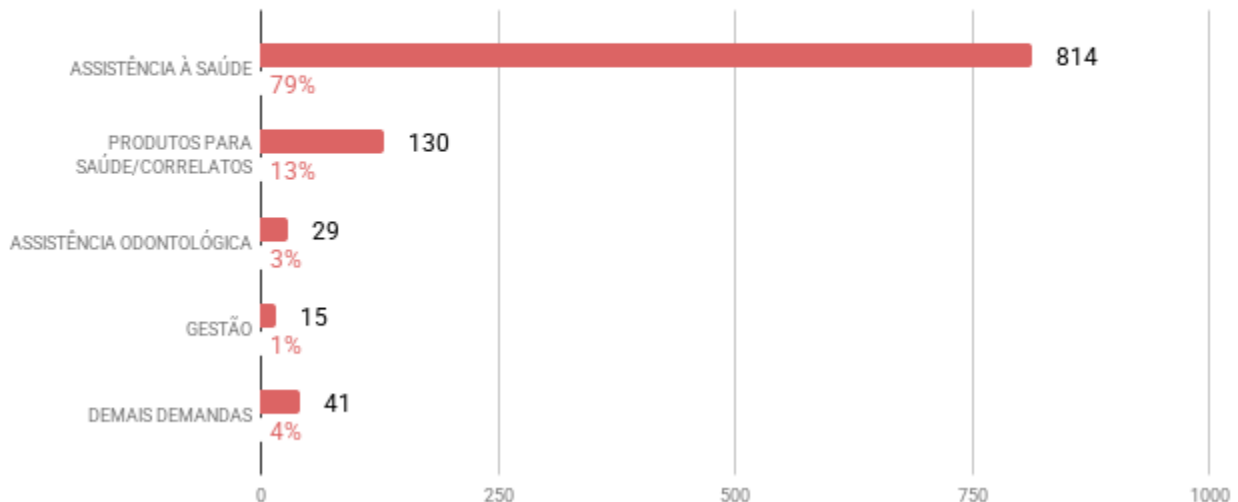
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (79%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 72% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 14% a Cirurgia.

A maioria das solicitações registradas neste primeiro trimestre refere-se ao assunto Assistência à Saúde no subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento, demonstrando a dificuldade dos munícipes para agendar consultas, dificuldade no atendimento e no acesso aos tratamentos. Mostram também a dificuldade em realizar cirurgias. Essas informações nos possibilitam identificar os problemas e direcionar os recursos com maior assertividade.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro – 1 Trimestre 2025.

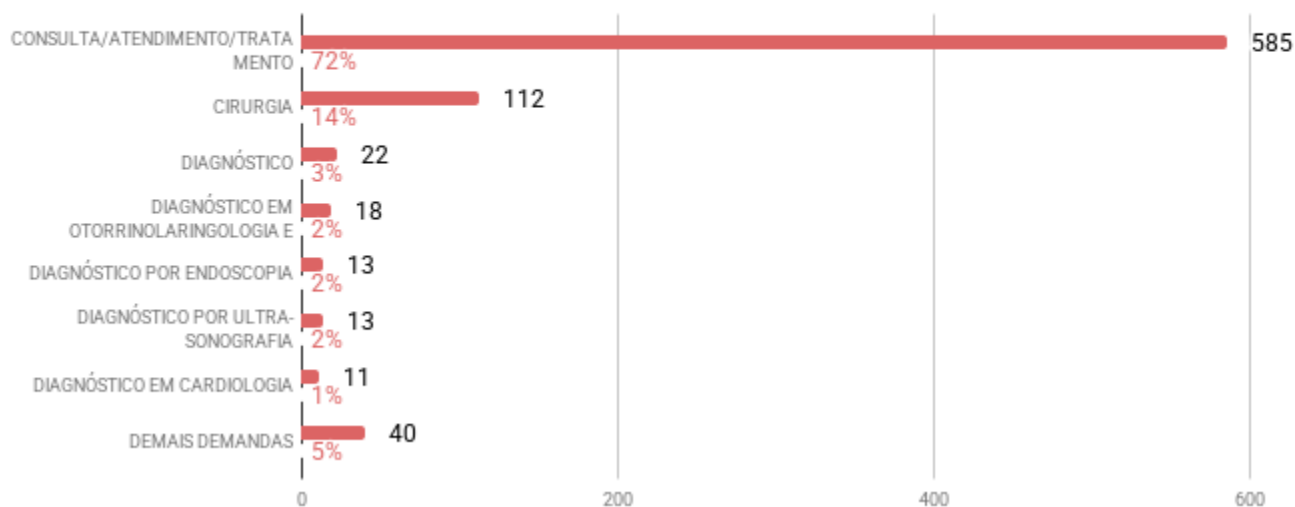
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 523 reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (88%).

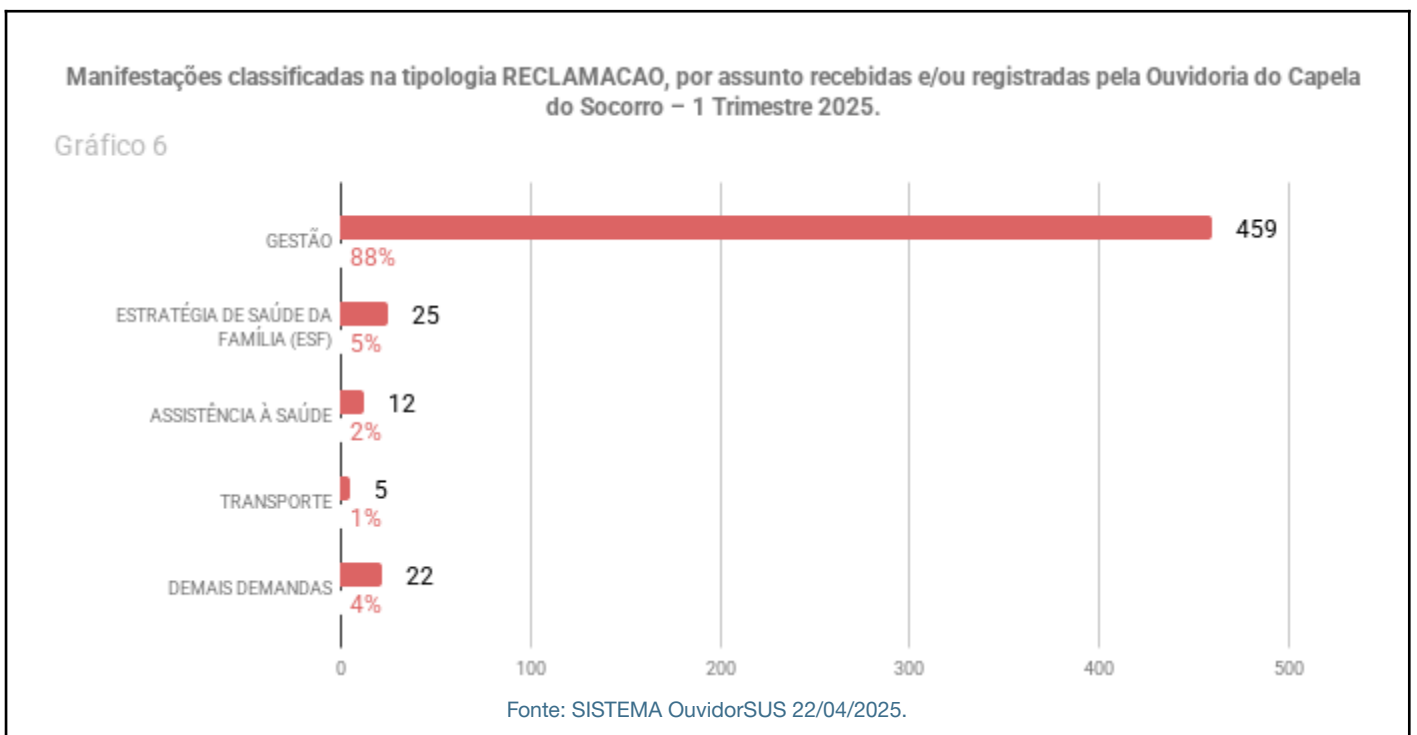
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 37% a Recursos Humanos.

Entre as reclamações registradas no assunto "Gestão" no subassunto "Estabelecimento de Saúde", a maioria refere-se à dificuldade para agendar consultas, exames (inclusive sobre o acesso oportuno, pois segundo informações nas demandas, são oferecidas poucas vagas para o dia). Além das dificuldades citadas, são informados também demora para atendimento e não recebimento de fraldas.

Referente ao subassunto "Recursos Humanos", a maioria das reclamações referem-se à falta de profissionais e postura inadequada durante o atendimento.

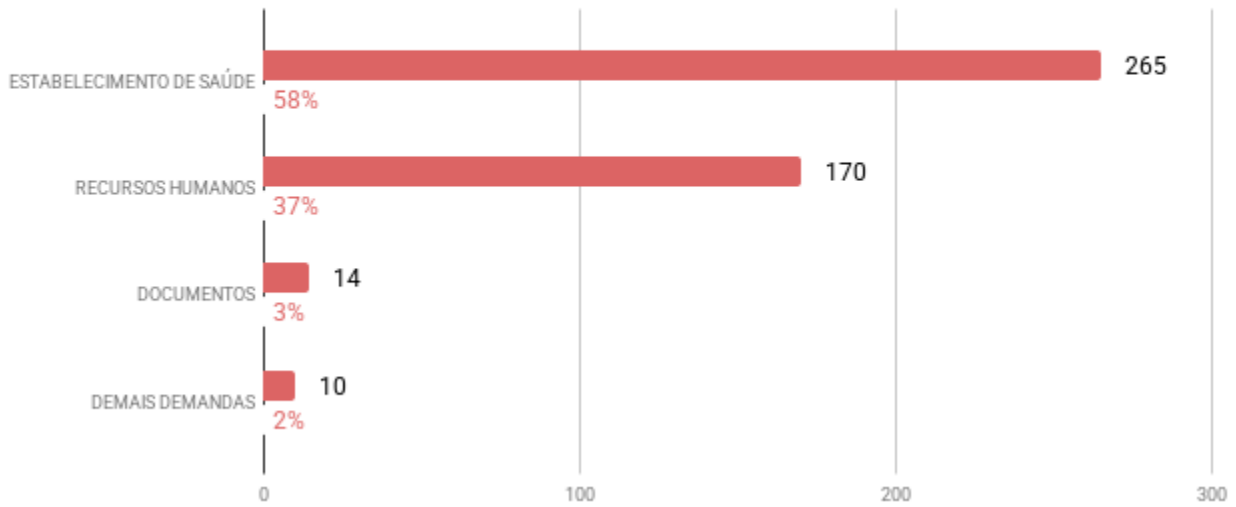
Em relação às dificuldades para agendamento de consultas e exames, os usuários são orientados a utilizar o aplicativo Agenda Fácil para facilitar o acesso às vagas e evitar deslocamento do usuário. São informados também sobre o acesso oportuno, onde os pacientes são acolhidos, e conforme avaliação podem ser atendidos no mesmo dia, ou serem agendados para data posterior. Reforçamos que o acesso oportuno ocorre durante todo o horário de funcionamento da unidade.

Referente a posturas inadequadas de profissionais, os Gestores têm reforçado a necessidade de atendimento cordial e humanizado nas reuniões de equipes.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



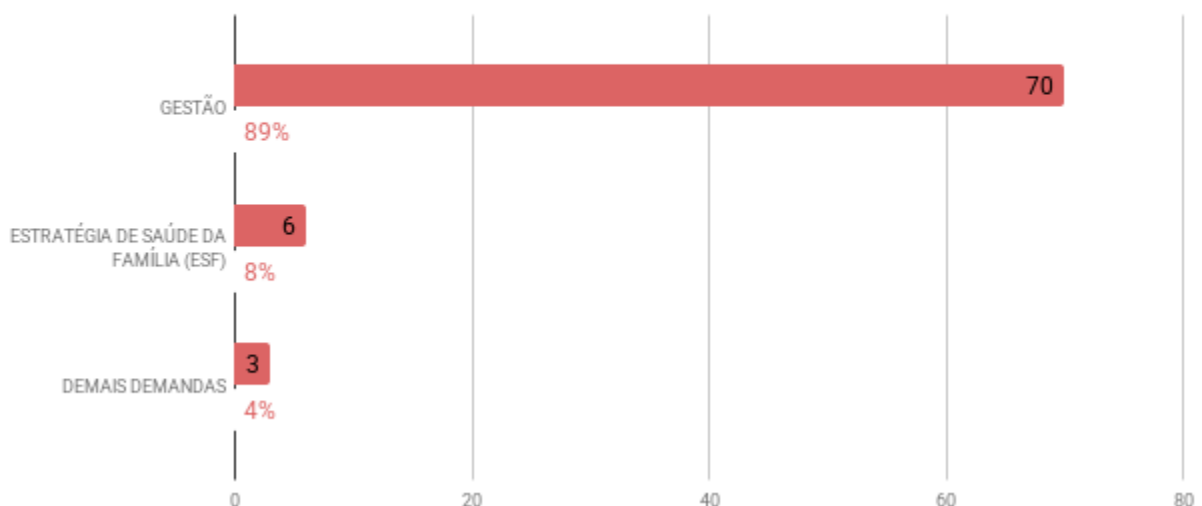
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 79 **elogios no primeiro trimestre de 2025**, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 89%. A média mensal no trimestre foi 26,3 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Neste trimestre foram registrados 79 elogios. Houve diminuição em relação ao trimestre passado, quando foram registrados 119 elogios. A maioria dos elogios refere-se ao atendimento humanizado realizado pelos profissionais nas unidades de saúde.

A gestão tem trabalhado esse tema em todas as reuniões para que os munícipes sejam acolhidos com educação e atenção.

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
AMA UBS JARDIM CASTRO ALVES DRA MARIA CRISTINA F	98	98	100%
AMA UBS JARDIM MIRNA	43	46	93%
AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED	12	12	100%
CAPS AD III GRAJAU	1	1	100%
CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO	1	1	100%
CAPS ADULTO III GRAJAU	6	6	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CAPELA DO SOCORRO	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER III INTERLAGOS	12	12	100%
CER IV MILTON ALDRED	3	3	100%
COMPLEXO DE SAUDE DR WLADIMIR ARRUDA	38	41	93%
HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO	335	335	100%
SAE DST/AIDS CIDADE DUTRA	2	5	40%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAPELA DO SOCORRO	11	11	100%
UBS ALCINA PIMENTEL PIZA	10	11	91%
UBS ANCHIETA	46	48	96%
UBS AUTODROMO - DR FAUZER SIMAO ABRAO (VILA DA PAZ)	19	26	73%
UBS CANTINHO DO CÉU	15	29	52%
UBS CHACARA DO SOL	5	5	100%
UBS CHACARA SANTO AMARO	16	16	100%
UBS CHÁCARA DO CONDE	56	56	100%
UBS DR. SÉRGIO CHADDAD	37	37	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS GAIVOTAS	24	24	100%
UBS JARDIM CLIPER - ROCILDA SOARES ALVES DA SILVA	60	62	97%
UBS JARDIM ELIANE	60	61	98%
UBS JARDIM ICARAÍ QUINTANA	74	74	100%
UBS JARDIM LUCELIA	31	32	97%
UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	36	38	95%
UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	47	47	100%
UBS JARDIM REIMBERG	11	11	100%
UBS JARDIM REPÚBLICA	33	36	92%
UBS JARDIM SAO BERNARDO	23	23	100%
UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	52	52	100%
UBS JORDANÓPOLIS	13	13	100%
UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	46	46	100%
UBS SHANGRILA/ELLUS	30	30	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VARGINHA	36	36	100%
UBS VELEIROS	27	27	100%
UBS VILA NATAL	34	34	100%
UPA DONA MARIA ANTONIETA FERREIRA DE BARROS	46	46	100%
UPA JARDIM ICARAI QUINTANA	18	18	100%
UVIS CAPELA DO SOCORRO	2	3	67%
Total	1471	1514	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1514
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 1471

As unidades que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias foram:

UBS Cantinho do Céu, UBS Autódromo, SAE DST/AIDS Cidade Dutra e UVIS Capela do Socorro.

O prazo de resposta continua na pauta das reuniões de gerentes na STS Capela do Socorro e em reuniões nas unidades de saúde;

Acompanhamento dos prazos de respostas das unidades no sistema Ouvidor SUS;

Encaminhamento de e-mails para unidades de saúde.

Das 42 unidades de saúde que receberam demandas, 04 não conseguiram cumprir o prazo. A STS Capela do Socorro entende que ainda não é o ideal e continua trabalhando/reforçando a questão dos prazos e qualidade das respostas (para evitar devoluções) para que todas respondam dentro do prazo e orientando as unidades a acessarem o OuvidorSUS diariamente.

Motivos:

UBS Cantinho do Céu: Houve mudança na gestão da unidade. A gestão anterior possuía apenas uma senha e com a saída, as demandas ficaram paradas. Em 24/02/2025 a nova gestão finalizou as demandas.

UBS Autódromo: Atraso ocorrido devido a férias gerencial e reorganização nos processos na ONA. A Gestora informa como estratégia para melhoria, controle diário das demandas.

SAE DST/AIDS Cidade Dutra: Apontou a dificuldade de contato com os municípios. Gestor informa que aumentará o número de tentativas de contato e maior controle dos prazos.

UVIS Capela do Socorro: A denúncia demandava visita ao estabelecimento que encontra-se em local de alta vulnerabilidade, o que dificultou a realização da inspeção e ocasionou o atraso na

resposta. Gestora informa que reorganizou o processo de trabalho para atender aos prazos.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Item opcional

11. Plano de ação

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

Melhorar o tempo de resposta

Melhorar a qualidade das respostas

E-mails e telefonemas sinalizando demandas no ponto da unidade

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
Melhorar o tempo de resposta	Para o usuário receber a devolutiva em tempo oportuno	Uso de planilha de controle de prazos e relatórios do Ouvidor SUS	Semanalmente	Gerentes/Ouvidores	Em andame... ▾
Melhorar a qualidade das respostas cumprindo os quesitos obrigatórios	Para evitar devoluções para complemento/correções/esclarecimentos e dar a devolutiva em tempo oportuno	Orientações para respostas claras, objetivas contemplando a demanda inicial	Semanalmente	Gerentes/Ouvidores	Em andame... ▾
E-mails e telefonemas sinalizando que há demandas no ponto da unidade	Para finalização dentro do prazo	E-mail de alerta e telefonema	Semanalmente	Gerentes/Ouvidores/OSs	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
17/03/2025 a 28/03/2025	CAPACITAÇÃO EAD - OPERAÇÃO DO SISTEMA SIGRC	CAPACITAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA SIGRC	DENISE DOS SANTOS LIMA KARIN KOGA DEYSE CRISTINA SANTOS DO OURO
19/03/2025	OUVIDORIA: QUALIDADE NA ESCUTA, EXCELÊNCIA NA GESTÃO	COMEMORAÇÃO NO DIA DO OUVIDOR	KARIN KOGA

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Analisando as informações recebidas no OUVIDORSUS, identificamos os problemas enfrentados pelos usuários e onde são necessários ajustes ou mudanças para oferecer serviços de qualidade aos usuários.

Neste trimestre, percebemos que as demandas de solicitações e reclamações vêm diminuindo a cada mês. Entendemos que as mudanças implantadas têm demonstrado resultado positivo. Porém, ainda não é o ideal, visto que, em relação ao trimestre anterior, tivemos um aumento nas demandas. Em relação ao prazo, algumas unidades ainda apresentam dificuldades para iremos observar os prazos com mais cuidado.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A região da STS Capela do Socorro está em expansão dos serviços de saúde. Neste primeiro trimestre, tivemos o incremento de Equipe Multiprofissional (Fisioterapeuta, Fonoaudiólogo e Educador Físico) nas UBS J Cliper e UBS Veleiros, e de 15 Jovens Aprendiz em nossas unidades.

As UBSs Chácara Santo Amaro, Alcina Pimentel Piza, Jordanópolis e Cantinho do Céu receberam incremento de 01 Enfermeiro.

A UBS J Eliane teve incremento de 01 Equipe de Saúde Bucal I, contemplando o aumento de oferta em saúde bucal na atenção básica.

Na UPA Dona Maria Antonieta foi implantado o serviço de urgência em odontologia 24 horas.

A UBS Anchieta foi contemplada com recursos financeiros do Conselho Participativo Municipal 2024 da Subprefeitura Capela do Socorro, para Execução de cobertura em rampa de entrada, cobertura em espaço livre nos fundos da unidade, pintura externa geral, adequação de guichê de entrada, execução de nova lixeira externa,

demolição de lixeira existente, serviços de jardinagem e paisagismo e mobiliário, obra em andamento.

A tendência de queda no número de reclamações evidencia o comprometimento da equipe na melhoria contínua da qualidade do atendimento em saúde oferecido à população desta Supervisão.

Deyse Cristina Santos do Ouro
Supervisora

STS Capela do Socorro

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>

