

2º 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: Av. Interlagos, 6.412 - 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 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. Transparência

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 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
Ouvíadora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	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	19
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	23
15. Glossário	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

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 STS's 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 Infanto Juvenil (IJ) III E 01 CAPS Infanto 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) e um 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 é responsável por 01 CAPS AD III e as 03 UAA'S do território. Já a OSS Bompar é responsável pela Equipe 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 da 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, 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).

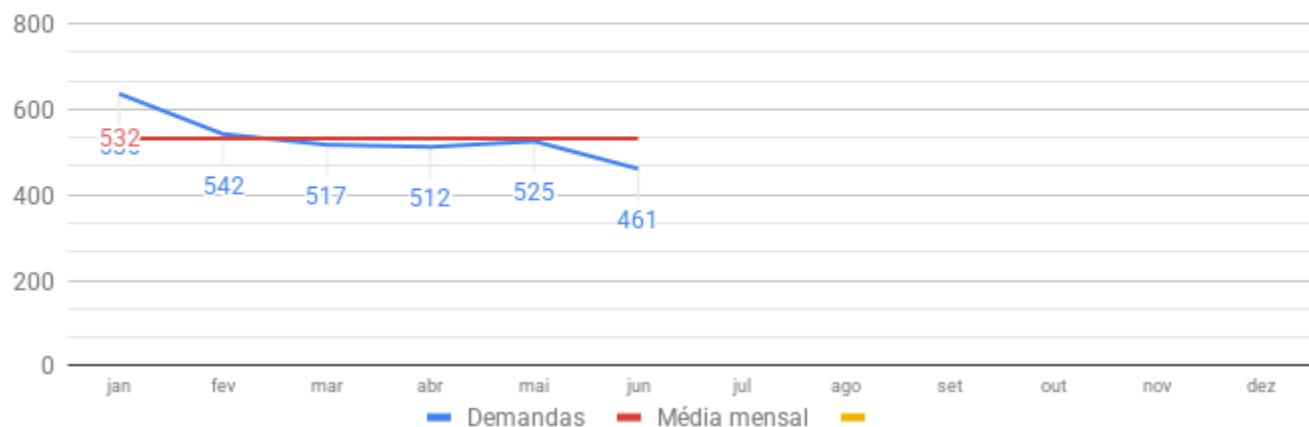
2. Panorama Geral do período

Neste segundo trimestre verificamos que continuou apresentando queda no número de manifestações em relação aos trimestres anteriores. No primeiro trimestre tivemos 1.692 manifestações registradas e neste 1.498.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 1



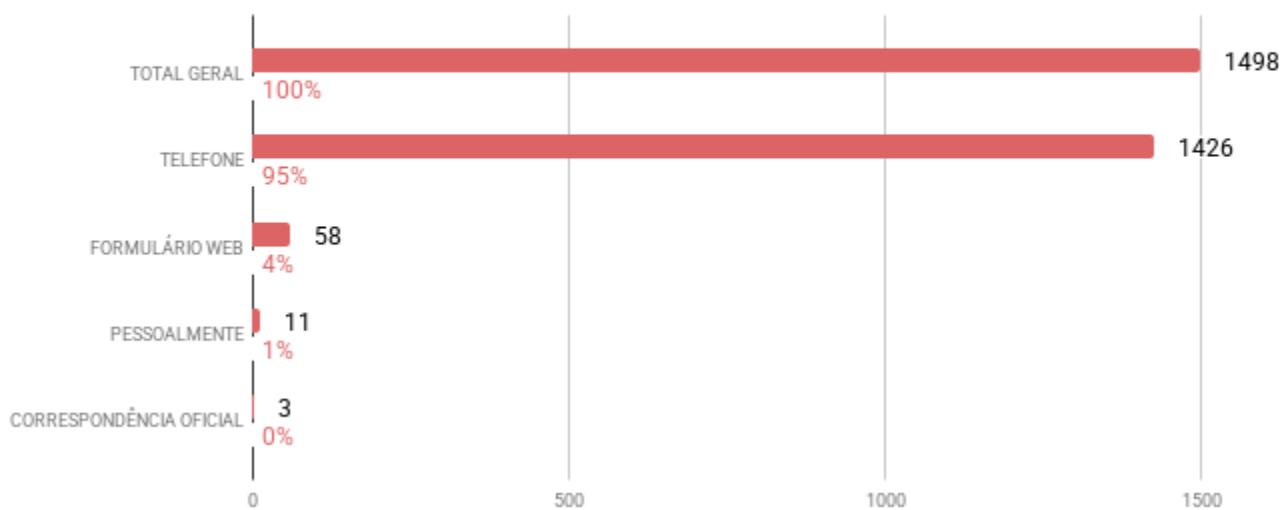
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O segundo trimestre de 2025 apresentou queda nas manifestações recebidas (1.498) em comparação ao trimestre anterior (1.692). A maior queda se deu na tipologia “Solicitações” apresentando no primeiro trimestre 1.029 e no segundo 878 manifestações. Nessa tipologia, o assunto com maior número de demandas é Assistência à Saúde (708) seguida de Produtos para saúde/correlatos (73 manifestações). Destas, a maioria é referente a fraldas (48). Na tipologia “Reclamações” também houve diminuição nas manifestações, no segundo trimestre (490) em relação ao primeiro trimestre (523).

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

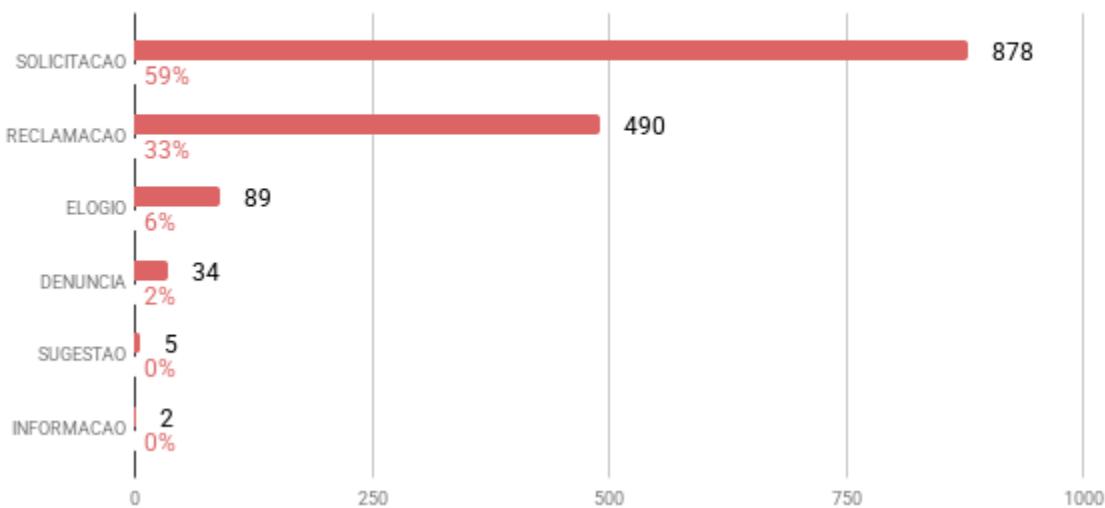
Verificamos que, em nossa região, o meio de atendimento mais utilizado continua sendo o telefone pela facilidade, seguido do formulário web, que demonstrou um aumento em relação ao trimestre passado, mesmo havendo diminuição nas demandas. Porém, nem todos os usuários têm facilidade de acesso à internet/computador.

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 municípios, além de divulgação por meio do Conselho Gestor.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Das 1.498 manifestações recebidas no segundo trimestre de 2025, 878 foram solicitações, 490 reclamações, 89 elogios, 34 denúncias, 02 pedidos de informação e 05 sugestões. Em comparação ao primeiro trimestre de 2025, nota-se diminuição nas “solicitações” (1º trimestre 1029 e no 2º 878) e nas “reclamações” (1º trimestre 523 e no 2º 490). Porém, nota-se aumento nas manifestações de “elogios” (no 1º trimestre foram recebidos 79 e no 2º trimestre foram 89 elogios recebidos).

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

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 878 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 59% do total.

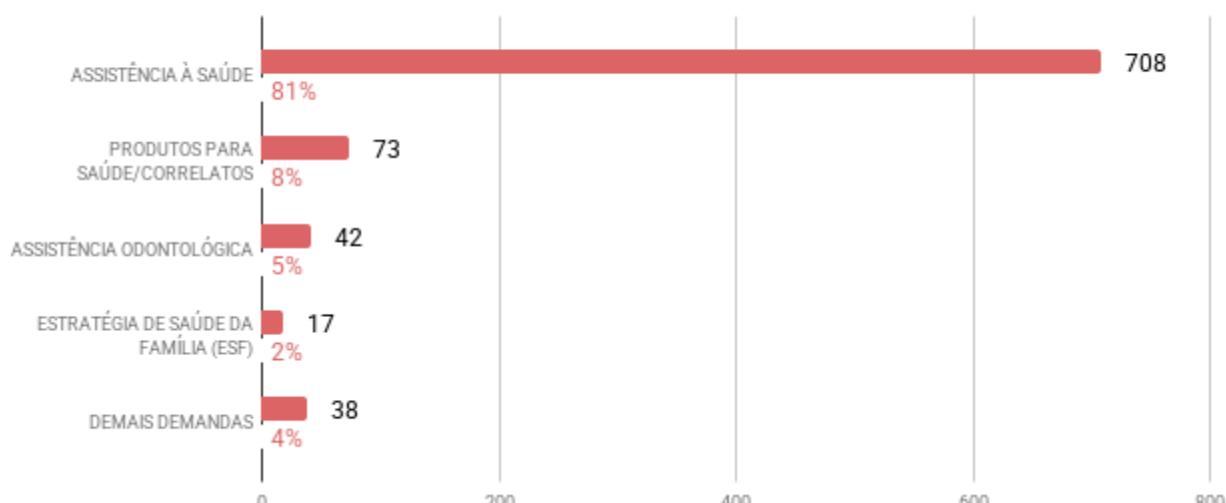
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (81%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 70% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 15% a Cirurgia.

A maioria das solicitações registradas neste segundo trimestre refere-se ao assunto Assistência à Saúde no subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento, demonstrando a dificuldade dos municíipes no atendimento, no acesso aos tratamentos e para agendar consultas. Mostram também a dificuldade em realizar cirurgias e receber diagnósticos (69). 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 – 2 Trimestre 2025.

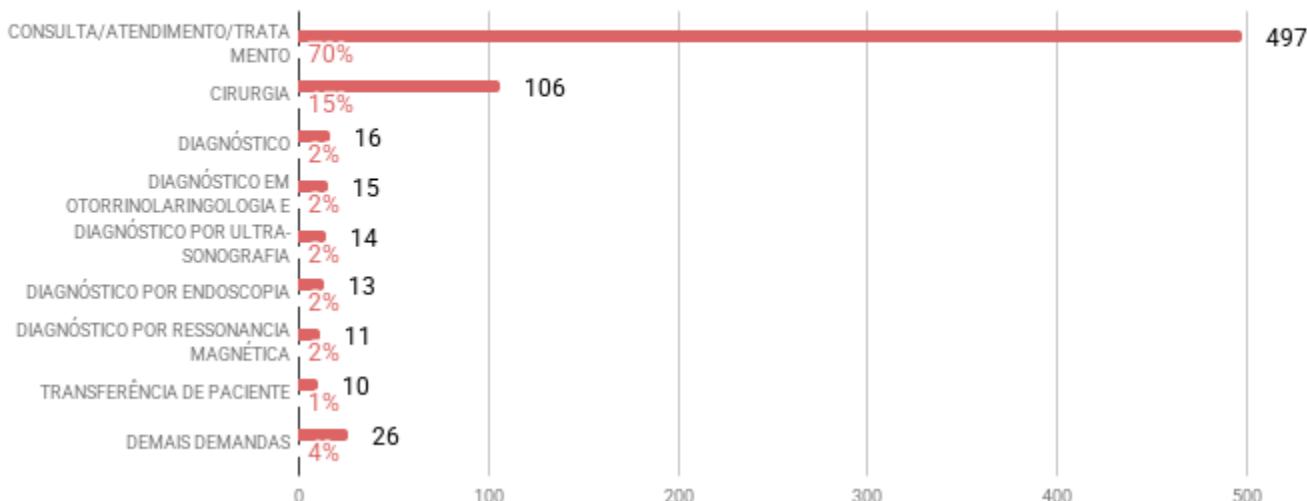
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 490 Reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (91%).

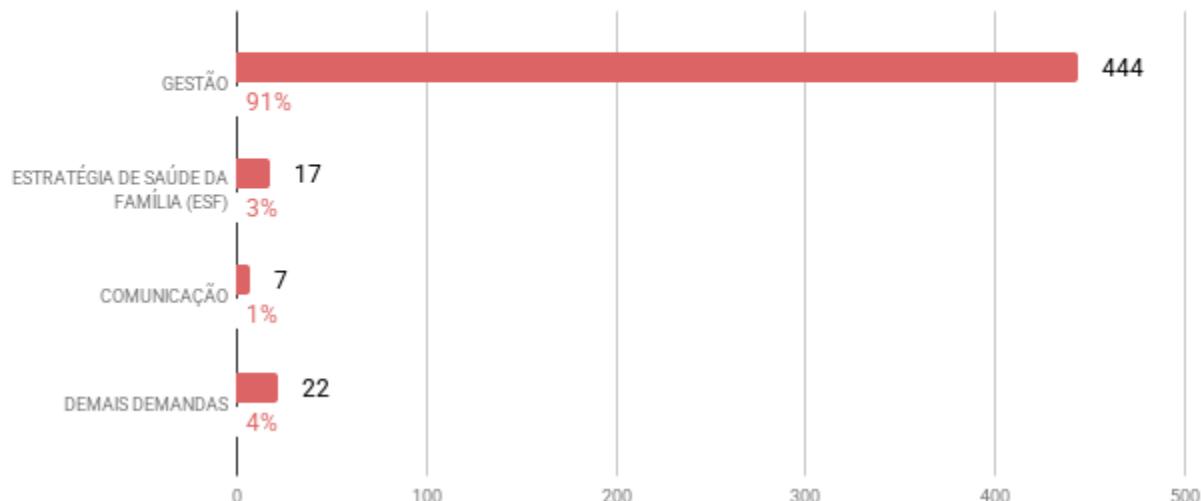
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 37% a Recursos Humanos.

Entre as reclamações registradas no assunto “Gestão”, estão no subassunto “Estabelecimento de Saúde” onde as manifestações referem-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 para atendimento dos munícipes e postura inadequada durante atendimento.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro – 2 Trimestre 2025.

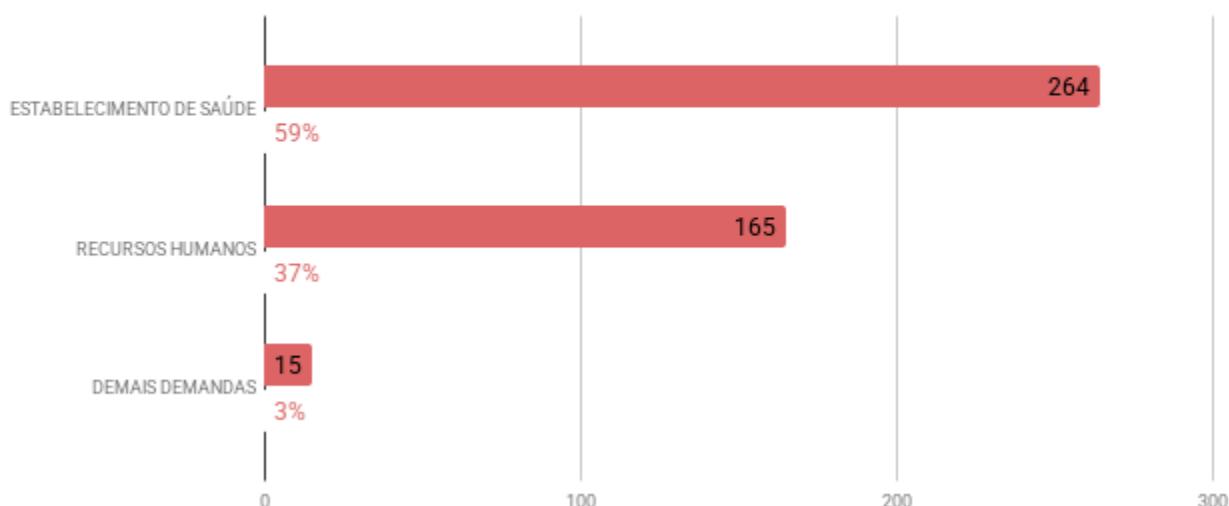
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



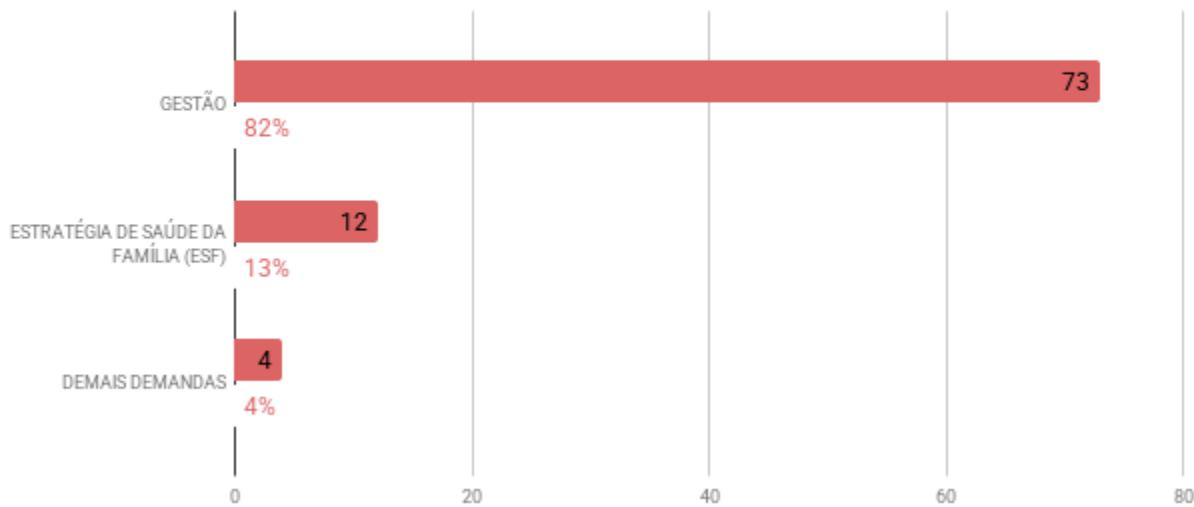
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 89 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **6% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 82%. A média mensal no trimestre foi de 29 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O número de elogios aumentou em relação ao primeiro trimestre, quando foram registrados 79 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 municípios 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	79	79	100%
AMA UBS JARDIM MIRNA	39	39	100%
AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED	10	10	100%
CAPS AD III GRAJAU	1	1	100%
CAPS ADULTO III CAPELA DO SOCORRO	3	3	100%
CAPS ADULTO III GRAJAU	2	2	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	6	6	100%
CER IV MILTON ALDRED	1	1	100%
COMPLEXO DE SAÚDE DR WLADIMIR ARRUDA	27	30	90%
HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO	276	277	100%
SAE DST/AIDS CIDADE DUTRA	2	4	50%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAPELA DO SOCORRO	8	10	80%
UBS ALCINA PIMENTEL PIZA	3	3	100%
UBS ANCHIETA	49	50	98%
UBS AUTODROMO - DR FAUZER SIMÃO ABRÃO (VILA DA PAZ)	18	19	95%
UBS CANTINHO DO CÉU	18	26	69%
UBS CHÁCARA DO SOL	6	6	100%
UBS CHÁCARA SANTO AMARO	12	15	80%
UBS CHÁCARA DO CONDE	49	56	88%
UBS DR. SÉRGIO CHADDAD	45	45	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS GAIOTAS	24	24	100%
UBS JARDIM CLIPER - ROCILDA SOARES ALVES DA SILVA	30	30	100%
UBS JARDIM ELIANE	66	67	99%
UBS JARDIM ICARAÍ QUINTANA	60	63	95%
UBS JARDIM LUCELIA	29	30	97%
UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	42	42	100%
UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	48	48	100%
UBS JARDIM REIMBERG	21	21	100%
UBS JARDIM REPÚBLICA	43	46	93%
UBS JARDIM SAO BERNARDO	20	20	100%
UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	43	45	96%
UBS JORDANÓPOLIS	11	11	100%
UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	36	37	97%
UBS SHANGRILA/ELLUS	29	30	97%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VARGINHA	62	62	100%
UBS VELEIROS	12	14	86%
UBS VILA NATAL	32	32	100%
UPA DONA MARIA ANTONIETA FERREIRA DE BARROS	46	46	100%
UPA JARDIM ICARAI QUINTANA	36	36	100%
UVIS CAPELA DO SOCORRO	4	4	100%
Total	1350	1392	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1392
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 1350
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

SAE DST/AIDS Cidade Dutra: Foi pontuada a dificuldade de contato com os municíipes para elaboração de resposta de qualidade no tempo apropriado.

UBS Cantinho do Céu: De acordo com resposta da gerência da unidade, havia apenas um colaborador com login do sistema e isso acabou comprometendo a agilidade necessária na resolução das demandas. Como medida corretiva, foi solicitada liberação de mais acessos para outros colaboradores.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Prazo de resposta das demandas continua na pauta das reuniões de gerentes na STS Capela do Socorro e nas reuniões nas unidades de saúde;

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

Principais resultados obtidos:

Das 42 unidades que receberam manifestações, apenas 2 não conseguiram responder às demandas em até 20 dias.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Encaminhamento de e-mails para unidades de saúde.

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:

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 andamento
Melhorar a qualidade das respostas cumprindo 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 andamento
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 andamento

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
07/04/2025	Alinhamento e orientações pré-implantação - SIGRC	Orientações referentes ao sistema SIGRC	Denise dos Santos Lima e Karin Koga
25/04/2025	Reunião agenda de alinhamento módulo Atendimento - SIGRC	Orientações referentes ao módulo Atendimento do sistema SIGRC	Denise dos Santos Lima e Karin Koga
11/06/2025	Reunião para Alinhamento das ações de Ouvidoria	Alinhamento das ações de Ouvidoria referentes ao Ouvidor SUS e SIGRC	Denise dos Santos Lima e Karin Koga
26/06/2025	Testes presenciais SIGRC	Testes de Login e fluxos no sistema SIGRC	Denise dos Santos Lima e 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.

Neste trimestre percebemos que as demandas de solicitações e reclamações seguem em diminuição. Entendemos que as mudanças implantadas têm demonstrado resultado positivo. Porém, ainda há necessidade de aprimoramento das respostas. Em relação ao prazo, somente 02 unidades tiveram dificuldades recorrentes. Algumas unidades ainda apresentam dificuldades para contatar o município, impactando no tempo de resposta. Neste item, observamos com mais cuidado os prazos para resposta das unidades.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O trabalho contínuo com os Gestores, focado no cumprimento de prazos e na qualidade das respostas, tem apresentado resultados positivos.

Iniciamos o processo de territorialização, em conformidade com as Diretrizes da Atenção Básica, com o cadastramento e a atualização da população por unidade. As unidades com equipes da Estratégia Saúde da Família irão programar ações de busca ativa com os Agentes Comunitários de Saúde, inclusive aos sábados. Já as unidades tradicionais promoverão ações na recepção e nas salas de espera. Com essas iniciativas, esperamos aprimorar o contato com os municípios.

A inauguração do Centro de Exames da Mulher ampliou o acesso aos exames preventivos. A unidade oferece atendimento com especialistas e acolhimento qualificado, dispondo de toda a infraestrutura necessária para a realização de exames essenciais à saúde feminina. Além disso, proporciona praticidade às pacientes, que podem agendar e realizar múltiplos procedimentos em uma única visita.

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_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**
Ligaçāo 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>

