

3º 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, 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 (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 30p.

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 - SERMAP

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

Cleonice de Oliveira Cardoso Expósito

Supervisão Técnica de Saúde Capela do Socorro

Deyse Cristina Santos do Ouro

Elainne Christina Teixeira de Araujo

Ouvidoria

Denise dos Santos Lima

Equipe: Elaine Teixeira de Araújo e Deye Cristina Santos

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 56 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 Móvel de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde e na Portaria SMS nº 152 de 03/04/2026, 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.

Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS nº 870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora 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	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Plano de ação	21
11. Participação da Ouvidoria em eventos	23
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	24
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
14. Glossário	26
15. Siglário	27
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	29
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	30

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 27 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 (IJ) II, 02 Centros Especializados em Reabilitação (CER), 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 Centro de Exames da Mulher, 01 Hospital Municipal, 01 Hospital Dia, 01 Unidade Odontológica Móvel (UOM) E 01 Equipe de Consultório na Rua (CNR). Ressaltamos que estão em construção mais 07 UBSs: Vila Rubi, Cidade Dutra, Jardim Kioto, Jardim Progresso, Jardim Itajaí, 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.

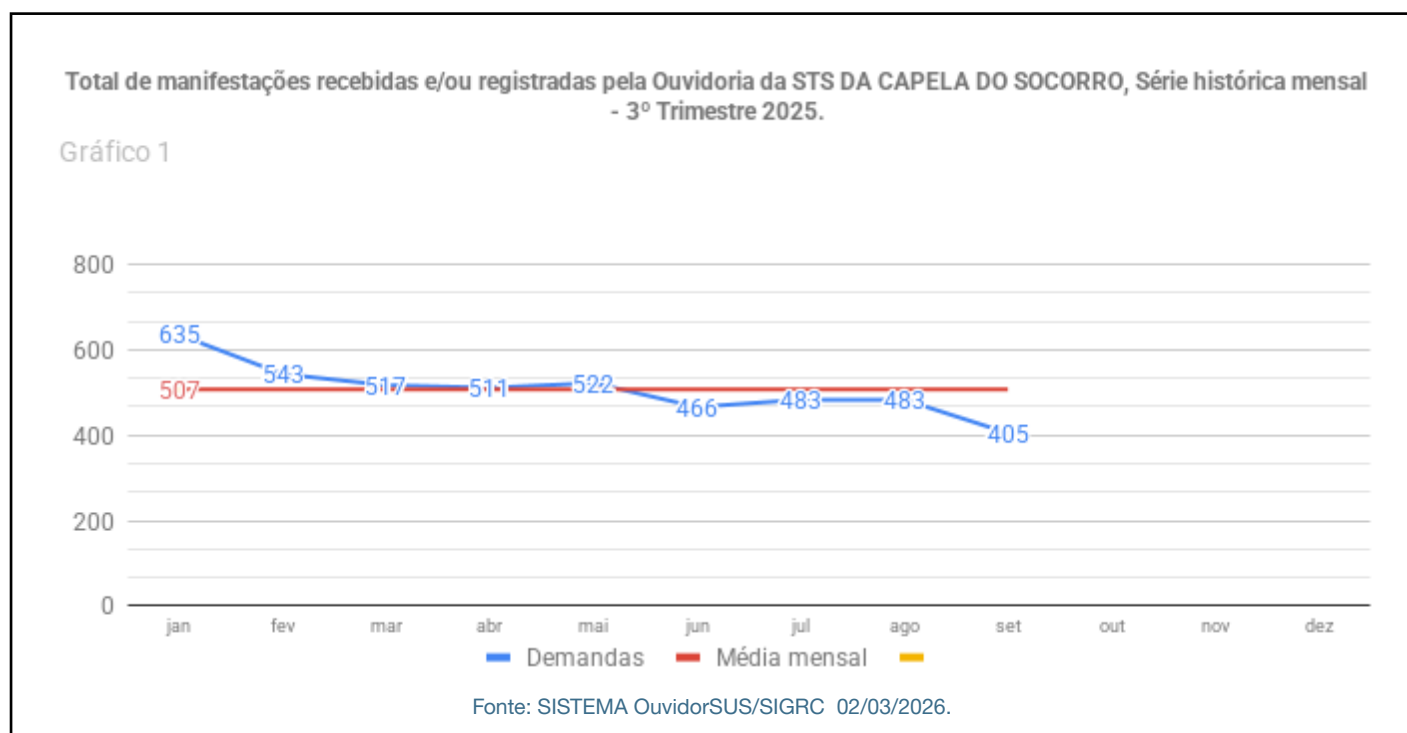
01 unidade conveniada Complexo Wladimir Arruda, sob gestão da UNISA - Universidade Santo Amaro.

2. Panorama Geral do período

Neste terceiro trimestre de 2025 foram registradas 1.371 demandas. Portanto, podemos observar queda no volume de manifestações. Em comparação com o volume de manifestações no primeiro trimestre de 2025, quando foram registradas 1.692; no segundo trimestre em que foram registradas 1.498 e o mesmo período em 2024 (terceiro trimestre), quando foram registradas 1.965, verificamos que o volume de manifestações vem diminuindo e entendemos que essa queda vem ocorrendo devido à análise das manifestações dos municípios e os ajustes efetuados.

Informamos que até setembro utilizávamos o Sistema Ouvidor SUS, e a partir desta data passamos a utilizar o sistema SIGRC.

3. Número de manifestações – Série histórica



No terceiro trimestre houve queda no número de manifestações recebidas (1.371) em comparação ao trimestre anterior (1.498).

A maior queda ocorreu na tipologia Reclamações. No terceiro trimestre recebemos 412 manifestações e no segundo trimestre, 490. O maior volume das reclamações concentrou-se no assunto

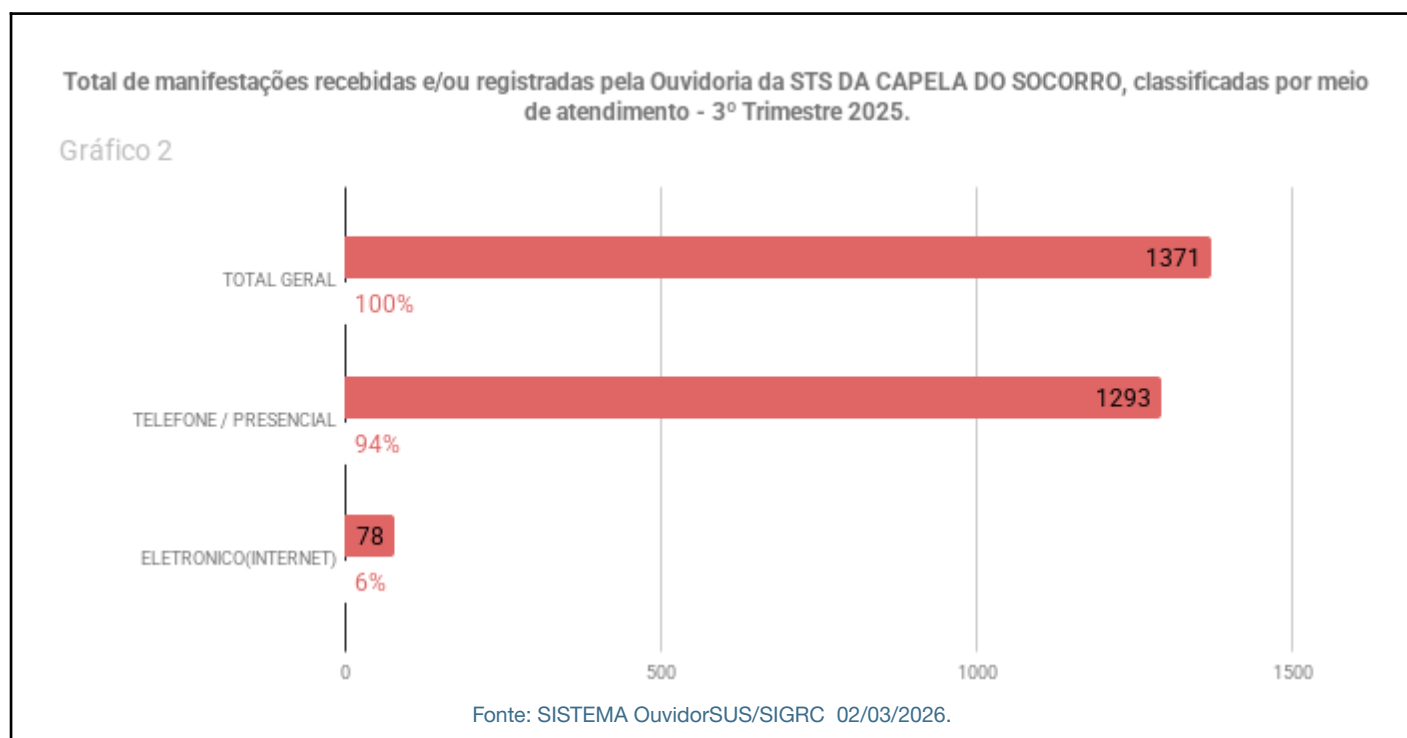
Atendimento Profissional, no subassunto "Má conduta". Verificamos que houve um aumento nas manifestações referentes à postura inadequada de profissionais. Este assunto já está sendo tratado nas reuniões com gerência das unidades.

Também houve queda no volume de solicitações. No segundo trimestre foram 878 e, no terceiro, 809.

Em Elogios tivemos um aumento em relação ao trimestre anterior. No segundo trimestre foram registrados 89 elogios e, no terceiro, 110.

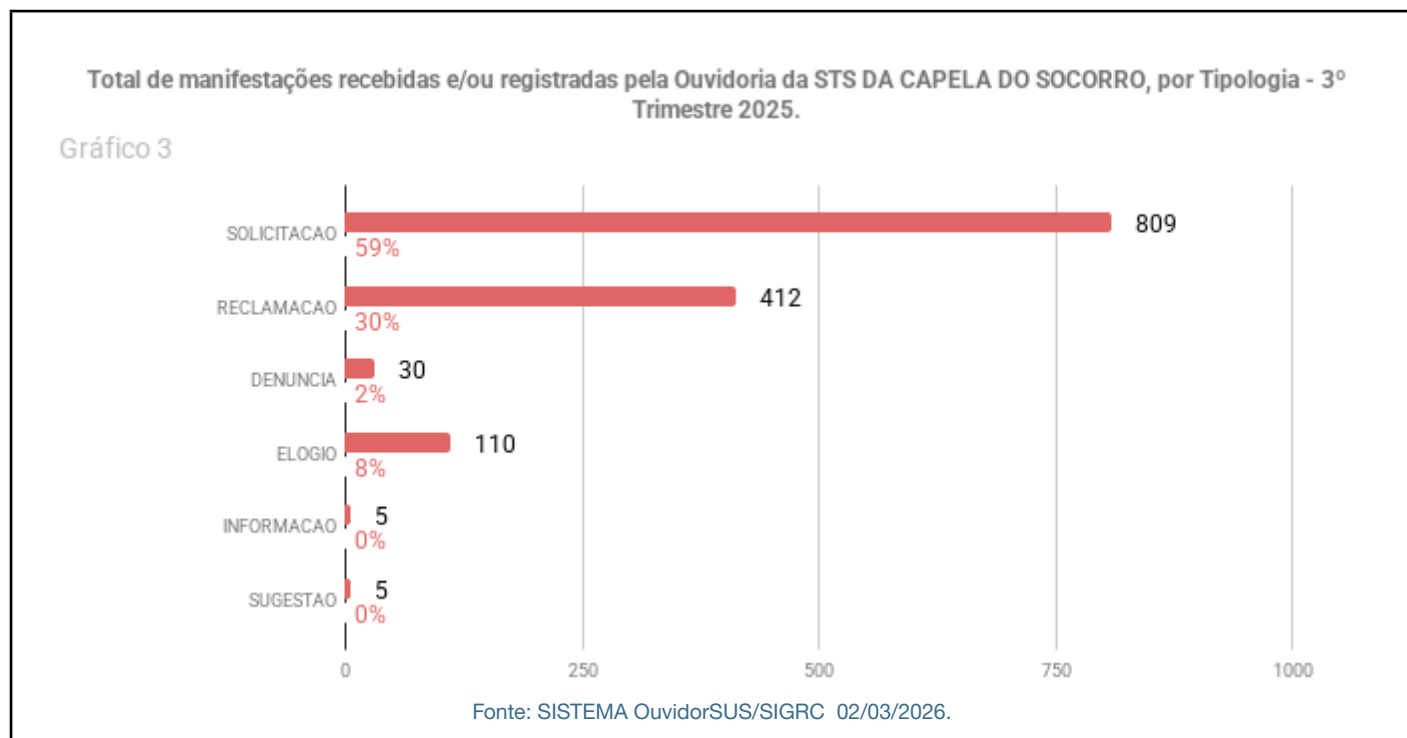
Essas informações são recebidas e analisadas para identificação dos problemas e direcionamento dos recursos necessários para atendermos às necessidades da população.

4. Meios de atendimento



Verificamos que em nossa região o meio de comunicação mais utilizado continua sendo o telefone (83%). Entendemos que essa preferência ocorre devido à facilidade de acesso, já que a grande maioria da população tem acesso ao celular e o serviço está disponível 24 horas.

5. Classificação das manifestações



Neste terceiro trimestre recebemos 1371 manifestações, destas 809 são “Solicitações” referentes a consultas, exames, materiais de saúde, cirurgia e medicamentos.

Na tipologia “RECLAMAÇÃO” recebemos 412, sendo a maioria no assunto “Atendimento Profissional”, seguida de “Problemas com a Realização de Consulta, Exame ou Cirurgia”.

Na tipologia “Elogio” foram registradas 110 manifestações neste terceiro trimestre. Os elogios foram direcionados aos profissionais nas áreas de Atendimento Domiciliar, Consultório Médico, Coleta de Exames, Estratégia Saúde da Família e outras.

Em comparação ao trimestre anterior, verificou-se que houve diminuição na quantidade de manifestações na tipologia “Solicitações” (878), assim como em “Reclamações” (490).

No terceiro trimestre tivemos aumento no número de manifestações de elogios em comparação ao segundo trimestre, quando foram registrados 89 elogios. Diante desse aumento entendemos que as medidas adotadas estão surtindo efeitos positivos.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 809 solicitações registradas no terceiro trimestre de 2025 correspondem a 59% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (67%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

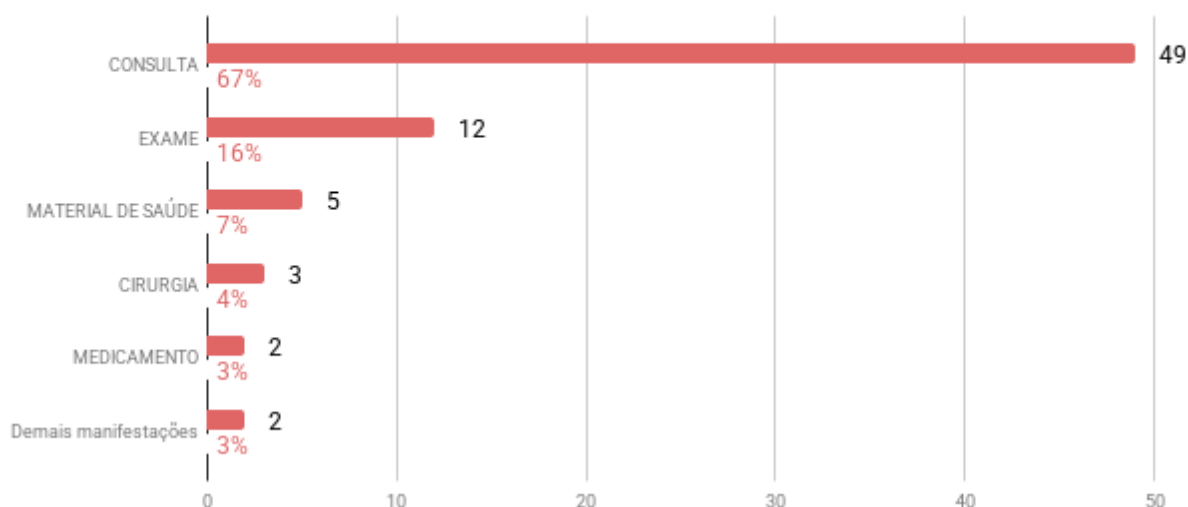
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 12% são relativos a Clínica Médica e 8% a ortopedia.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 69% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 14% a cirurgia.

Das 809 solicitações, o assunto Consulta obteve 67% das manifestações. Dentre estas, os sub assuntos mais citados foram Consulta/Atendimento/Tratamento e cirurgia em Clínica Médica e Ortopedia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DA CAPELA DO SOCORRO – 3º Trimestre 2025.

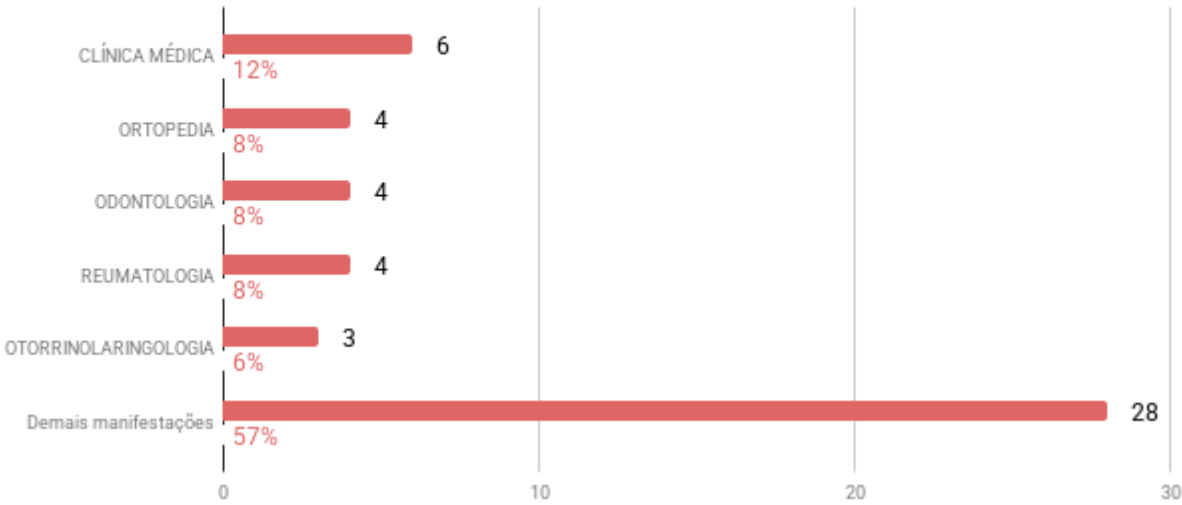
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DA CAPELA DO SOCORRO - 3º Trimestre 2025.

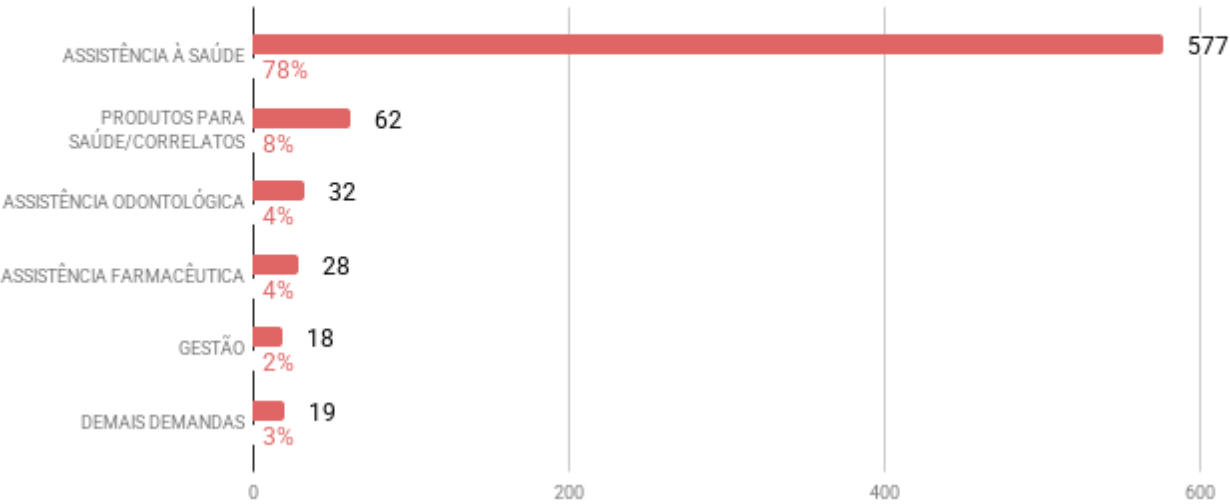
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 3 Trimestre 2025.

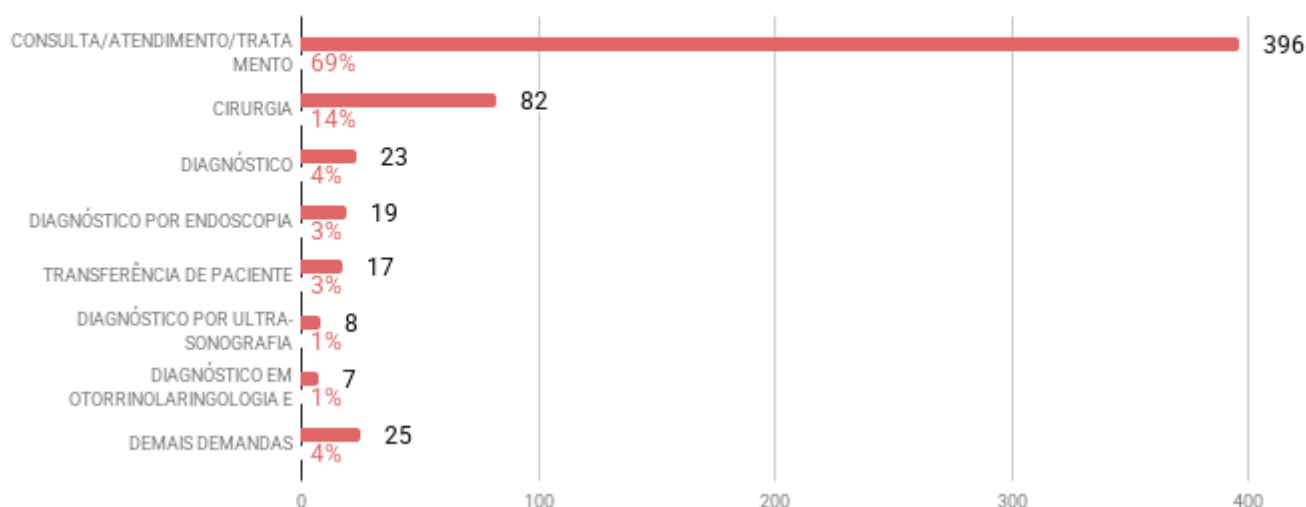
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 412 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (40%).

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (89%).

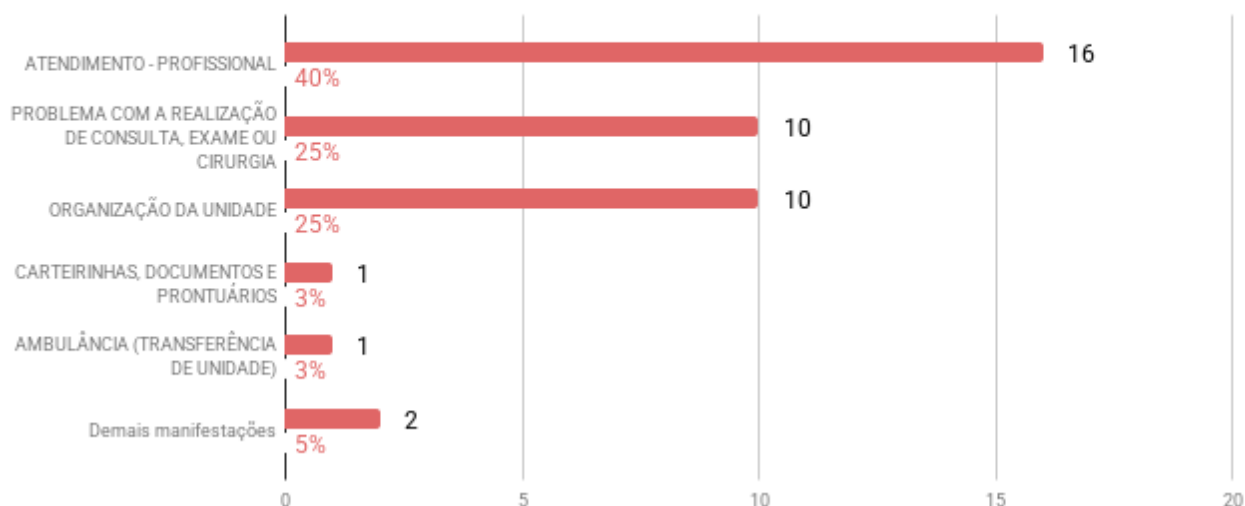
O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 44% são relativos a Má conduta e 13% a Falta de comunicação.

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 37% a Recursos humanos.

O maior volume de Reclamações registradas ocorreu no assunto Atendimento Profissional e no sub assunto Má conduta dos profissionais. Este assunto já está sendo tratado nas reuniões com gerência das unidades.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DA CAPELA DO SOCORRO – 3º Trimestre 2025.

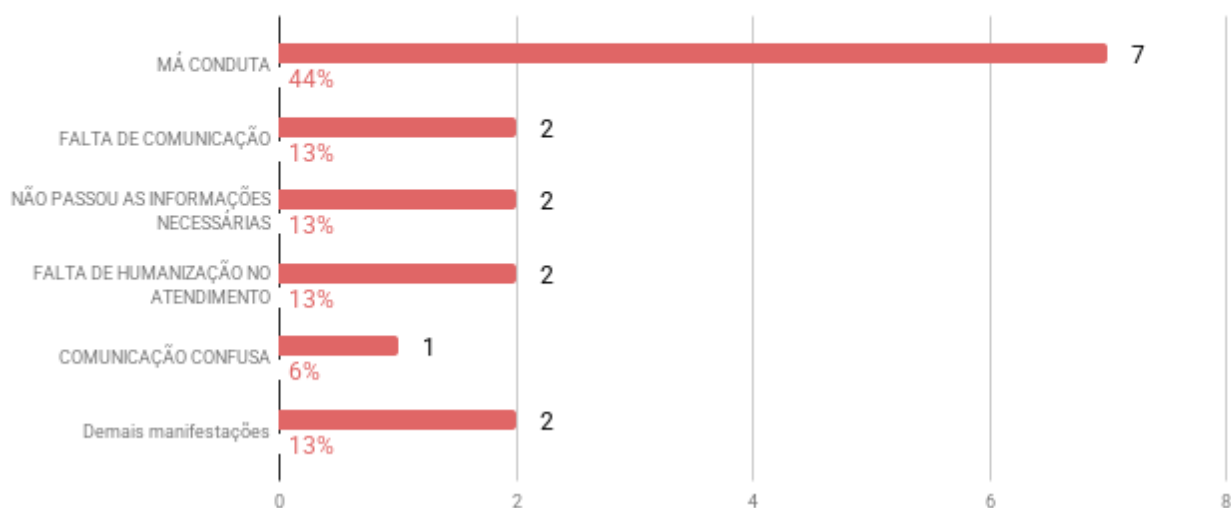
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DA CAPELA DO SOCORRO - 3º Trimestre 2025.

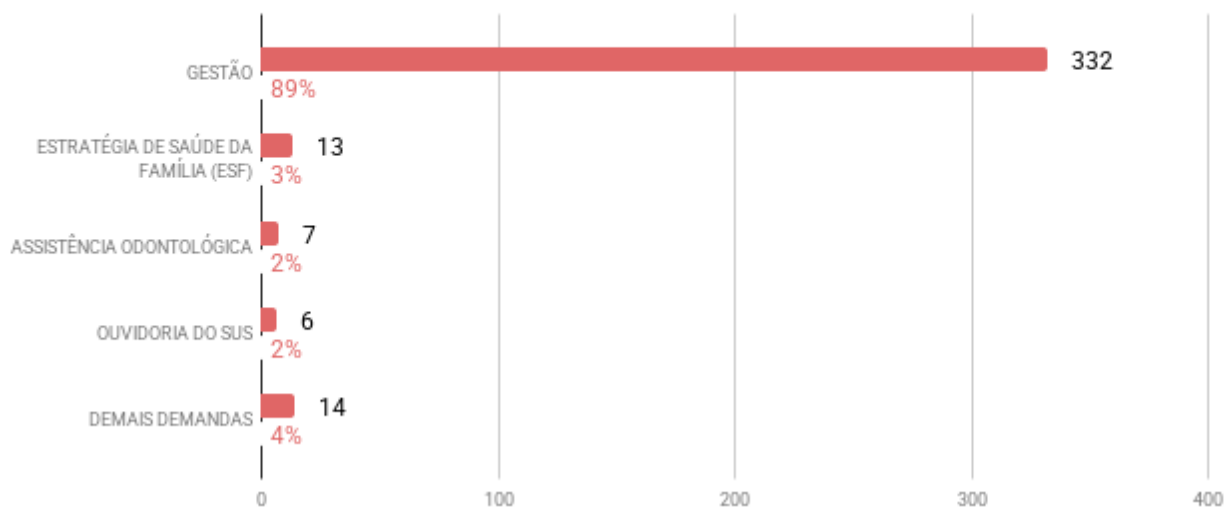
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 3 Trimestre 2025.

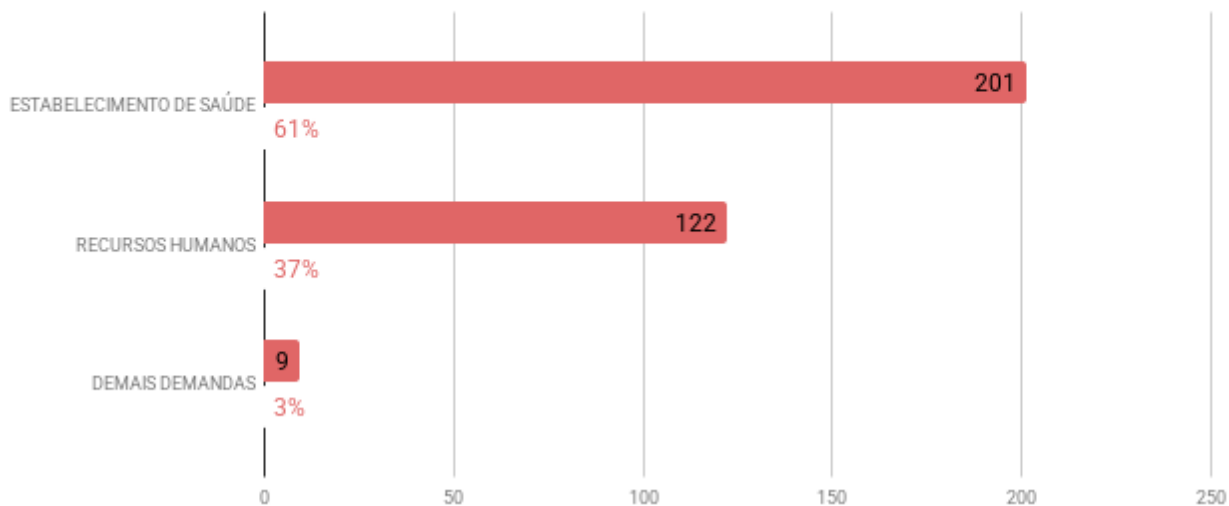
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

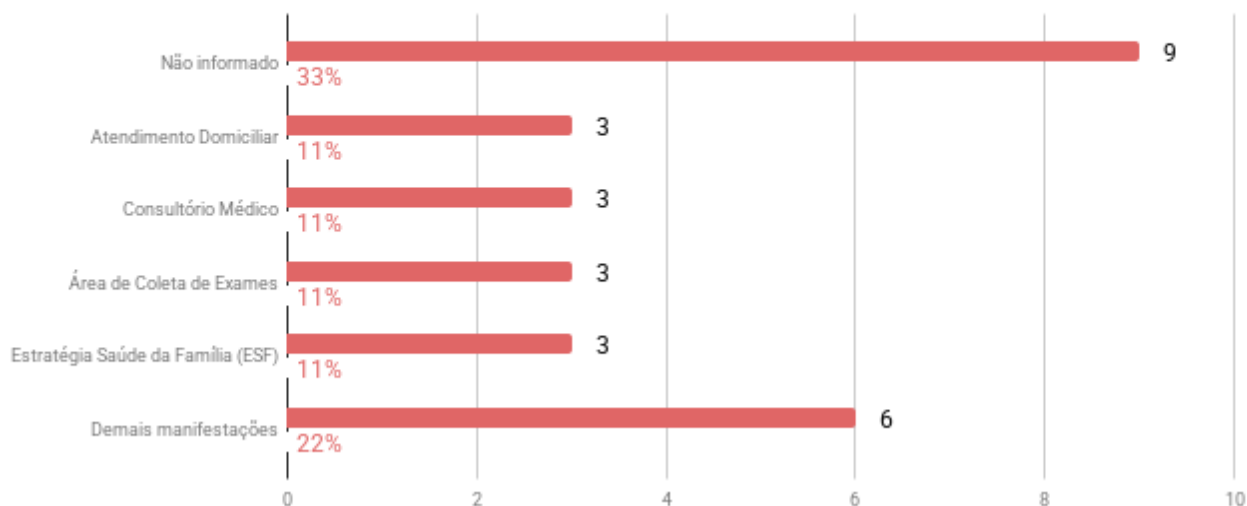
Foram registrados 110 **elogios** no terceiro **trimestre de 2025**, correspondendo a 8% **do total**. A média mensal no trimestre foi 36,6 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Não informado, que representa 33%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 88%.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, assunto ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE SUS, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DA CAPELA DO SOCORRO - 3º Trimestre 2025.

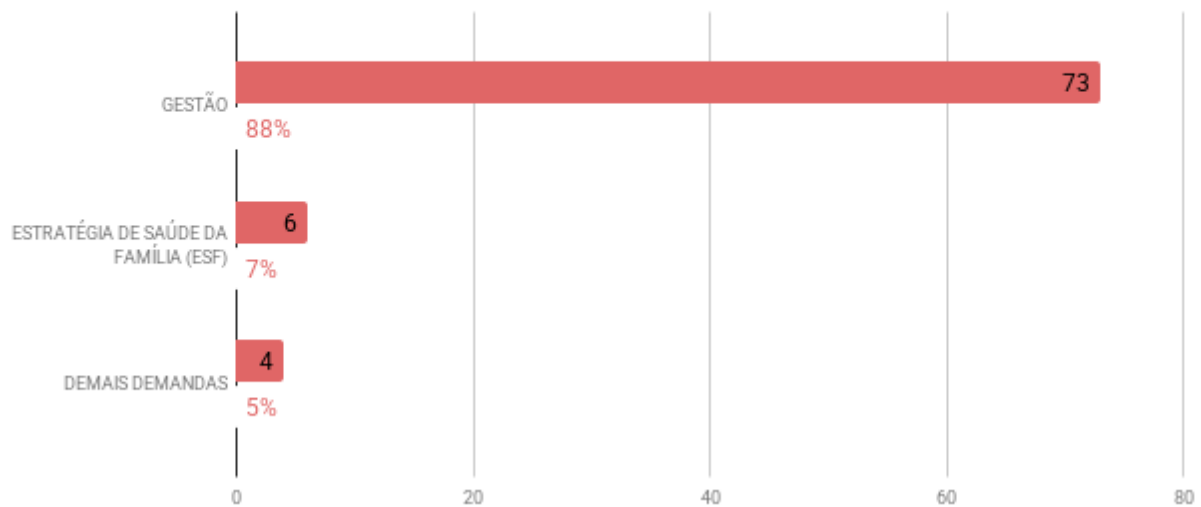
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Capela do Socorro – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

No terceiro trimestre tivemos aumento no número de manifestações de elogios em comparação com o segundo trimestre, que foram registrados 89. Entendemos que as medidas adotadas, como reuniões com gestores apontando os ajustes necessários, estão surtindo efeitos e sendo demonstrados através dos elogios recebidos.

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	84	84	100%
AMA UBS JARDIM MIRNA	44	45	98%
AMB ESPEC DR. MILTON ALDRED	7	7	100%
CAPS AD III CAPELA DO SOCORRO	2	2	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	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS INFANTOJUVENIL III CIDADE DUTRA	1	1	100%
CENTRO DE EXAMES DA MULHER CAPELA DO SOCORRO	1	1	100%
CER III INTERLAGOS	9	9	100%
CER IV MILTON ALDRED	5	5	100%
COMPLEXO DE SAUDE DR WLADIMIR ARRUDA	37	46	80%
HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO	263	263	100%
SAE DST/AIDS CIDADE DUTRA	0	2	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - CAPELA DO SOCORRO	15	18	83%
UBS ALCINA PIMENTEL PIZA	8	8	100%
UBS ANCHIETA	33	37	89%
UBS AUTODROMO - DR FAUZER SIMAO ABRAO (VILA DA PAZ)	22	23	96%
UBS CANTINHO DO CÉU	20	20	100%
UBS CHACARA DO SOL	5	5	100%
UBS CHACARA SANTO AMARO	14	15	93%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CHÁCARA DO CONDE	33	33	100%
UBS DR. SÉRGIO CHADDAD	33	34	97%
UBS GAIVOTAS	17	17	100%
UBS JARDIM CLIPER - ROCILDA SOARES ALVES DA SILVA	47	48	98%
UBS JARDIM ELIANE	51	53	96%
UBS JARDIM ICARAÍ QUINTANA	38	38	100%
UBS JARDIM LUCELIA	42	42	100%
UBS JARDIM NOVO HORIZONTE	35	36	97%
UBS JARDIM ORION/GUANHEMBU	44	46	96%
UBS JARDIM REIMBERG	46	46	100%
UBS JARDIM REPÚBLICA	39	40	98%
UBS JARDIM SAO BERNARDO	46	46	100%
UBS JARDIM TRÊS CORAÇÕES	44	44	100%
UBS JORDANÓPOLIS	25	25	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE RESIDENCIAL COCAIA INDEPENDENTE	42	42	100%
UBS SHANGRILA/ELLUS	25	27	93%
UBS VARGINHA	45	46	98%
UBS VELEIROS	16	16	100%
UBS VILA NATAL	26	26	100%
UPA DONA MARIA ANTONIETA FERREIRA DE BARROS	29	29	100%
UPA JARDIM ICARAI QUINTANA	6	6	100%
Total	1307	1339	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1339
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 1307
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos.

Única unidade de saúde que não atingiu os 80% foi o SAE DST/AIDS CIDADE DUTRA. Recebemos a seguinte justificativa: "As demandas referentes ao 3º trimestre são anteriores à minha nomeação como gestor da unidade. Após essa nomeação, ocorreu a migração do Sistema Ouvidor SUS para o SIGRC, processo que foi acompanhado por demora na liberação do acesso ao novo sistema, bem como pela ausência de treinamento adequado em tempo oportuno para sua correta utilização.

Atualmente, estamos implementando medidas de aprimoramento dos fluxos de trabalho, com o objetivo de garantir que todas as demandas sejam respondidas dentro dos prazos estabelecidos.

Dessa forma, solicito, gentilmente, que sejam consideradas as circunstâncias acima expostas como fatores que impactaram o cumprimento das metas no período avaliado.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Orientações e disponibilidade de treinamento para acesso ao sistema,

Melhora no tempo de resposta e na qualidade com orientações, e-mails como lembrete de devolução das demandas.

- Principais resultados obtidos:

Tem melhorado a questão do prazo e das respostas com qualidade.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

E-mails encaminhados focando no prazo de resposta e reuniões com gerentes lembrando da importância do cumprimento de prazos."

10. Plano de ação

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

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	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
04/08/2025	Reunião dos interlocutores de ouvidoria	Alinhamento e fortalecimento das ações das Ouvidorias no território da CRS Sul	DENISE DOS SANTOS LIMA KARIN KOGA
08/08/2025	Reunião de ouvidoria on-line	Orientações Sistema SIGRC	DENISE DOS SANTOS LIMA KARIN KOGA
11/09/2025	REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO	Orientações referentes a transição do sistema Ouvidor SUS para o sistema SIGRC	DENISE DOS SANTOS LIMA KARIN KOGA

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Por meio das manifestações recebidas, podemos identificar os problemas enfrentados pelos usuários e direcionar os recursos para os ajustes ou mudanças para que possamos oferecer serviços com qualidade.

Neste trimestre, verificamos que as demandas de solicitação e reclamação continuam diminuindo e o número de elogios aumentou. Entendemos que os esforços e as mudanças implantadas têm demonstrado resultado positivo.

Em relação ao prazo de resposta, apenas uma unidade não conseguiu atingir a meta de 80% em decorrência de mudança na gerência, mudança no sistema de ouvidorias e falta de acesso/treinamento no novo sistema. Porém, os problemas já foram resolvidos.

Estamos atentos ao prazo de resposta das unidades e encaminhamos e-mails como lembretes semanalmente.

Em relação à qualidade das respostas, realizamos reuniões com gerentes e interlocutores de OSSs, além de encaminhamento de orientações via e-mail.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O Contrato de Gestão com a OSS ASF foi prorrogado por 12 meses, em andamento a nova sala de emergência, transferência da farmácia e pintura da UPA J Icaraí.

Estamos providenciando o plano de trabalho (equipamentos, mobiliários e RH) para a UBS J Kioto, previsto para inauguração para dezembro de 2025, e UBS V Rubi, prevista inauguração para Janeiro de 2026, teremos um incremento de 05 equipes de ESF em cada unidade.

Em agosto foi anunciado que será construído o Paulistão da Saúde, em terreno público municipal situado à Av. Frederico Rene de Jaeguer, 590.

Em processo licitatório, as novas instalações para UBS J Orion / Guanhembu, que será construída na mesma rua da atual unidade, em terreno cedido pela Secretária do Verde e Meio Ambiente.

Neste trimestre realizamos a migração do Sistema Ouvidor SUS para o sistema SIGRC, com a capacitação dos ouvidores da STS e unidades.

Para o próximo trimestre está previsto, início de obras de reformas, pela ATA de SMS, para as unidades CER Milton Aldred / CEO Capela do Socorro, AMA/UBS J Castro Alves, AMA/UBS J Mirna, UBS Veleiros, UBS J Eliane, UBS Chácara do Conde e UBS Anchieta (telhado e pintura), pela CRS iniciaremos a reforma do SAE Cidade Dutra, e o início de obras de construção da UBS Bororé (novas instalações da UBS Alcina Pimentel Piza).

Deyse Cristina Santos do Ouro
Supervisora

STS Capela do Socorro

14. 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.

15. 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)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO COMO ENTRAR EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO?



156

TELEFONE

Para registrar sua manifestação, é necessário estar cadastrado no Portal SP156 ou Gov.br.

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Ao ouvir as opções, aguarde ouvir a opção "5" e digite "5" (Ouvidoria de Saúde ou Ouvidoria Geral do Município) e após ouvir opção "1", digite "1" (Fazer elogios, críticas e sugestões na Ouvidoria SUS)



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/internet-ouvidoria>



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

LINK: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria>

A Rede de Ouvidorias SUS é um meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Utilize os canais oficiais e exerça sua cidadania!



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

17. 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://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

