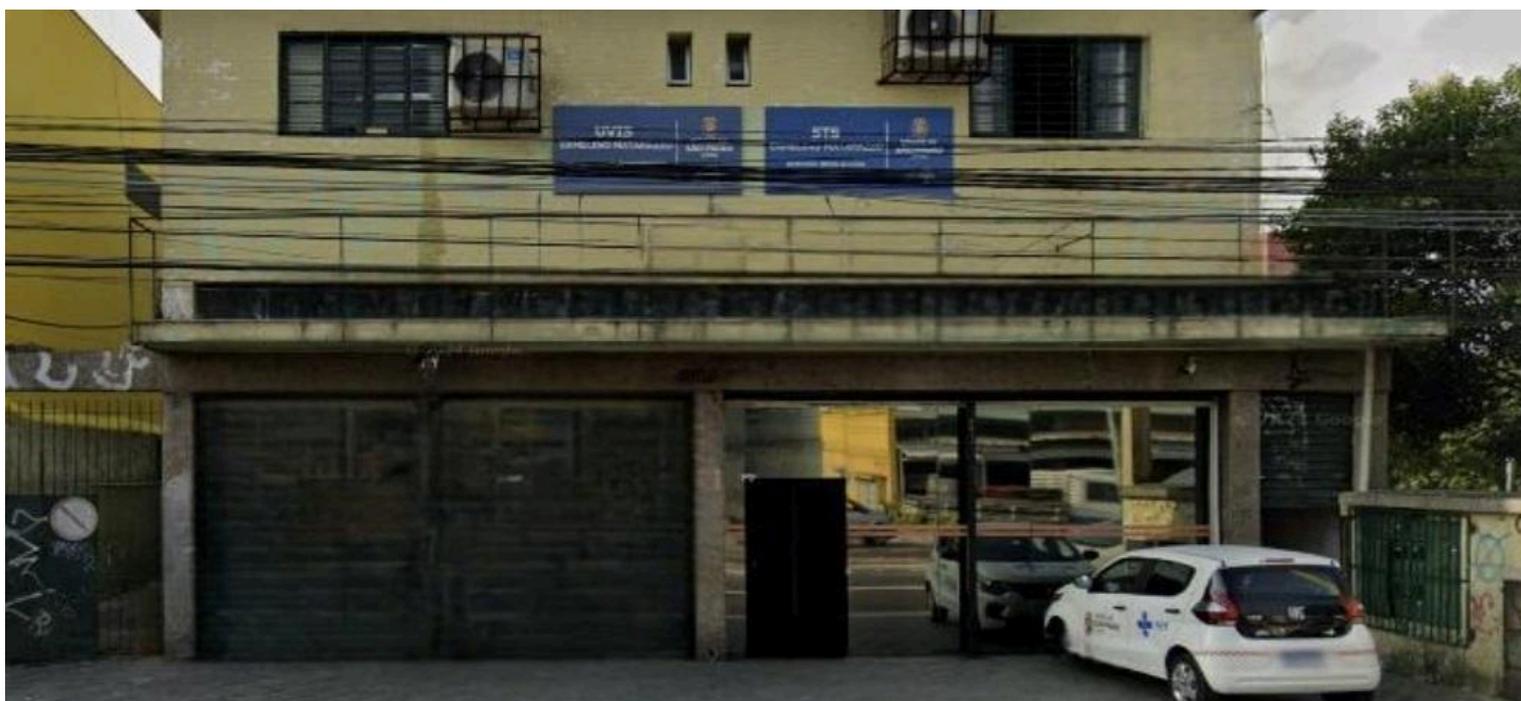


3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ERMELINO MATARAZZO



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo  
Endereço: Avenida São Miguel, 5977 - Vila Norma - CEP: 08070-002  
- 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 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 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**

Armando Luis Palmieri

**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 Leste**

Nilza Maria Piassi Bertelli

**Ouvidor**

Rodrigo Costa Santos

**Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo**

Eliete Cristina Bérغامo Alves

**Equipe de Ouvidoria**

Jaci Andréia C. M. de Almeida

Maria Cícera da Graça Lima

Rodrigo Grigaliunas Colado

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

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

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

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

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

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

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>22</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>22</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>24</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>25</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo (STS Ermelino Matarazzo) desempenha um importante papel na gestão e coordenação dos serviços de saúde da região. Pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Leste (CRS-Leste), a STS Ermelino Matarazzo atua a fim de garantir a qualidade e eficiência dos serviços de saúde prestados à população local. Possui 02 Distritos Administrativos (DA): Ermelino Matarazzo e Ponte Rasa, com uma população de 209.043 habitantes, sendo 62,5% SUS dependentes; área de 16 Km<sup>2</sup> e Densidade Demográfica - 13,073 Hab/m<sup>2</sup>.

(Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2023 \* Considerou-se faixas etárias preconizadas pelo IBGE e OMS).

No território, temos parceria com a Organização Social de Saúde Seconci-SP, que administra as unidades de saúde, exceto: SAE IST/AIDS, CECCO, CRPICS, UVIS e o Hospital Municipal.

O serviço de tratamento das ouvidorias recebidas na STS Ermelino Matarazzo ocorreu por volta do ano de 2008 e ainda não havia uma rede estruturada. Em 2013, iniciou-se o projeto da estruturação da rede de Ouvidorias do município de São Paulo e, em 2014, houve a implantação do Sistema OuvidorSUS, propiciando maior agilidade na captação de informações para subsídio das ações voltadas para a gestão das necessidades dos territórios.

Serviços de Saúde disponíveis na região:



- 10 Unidades Básicas de Saúde
- 02 UBS/AMA
- 01 AMA Especialidades
- 01 CAPS AD II
- 01 CAPS Adulto II (SECONCI)
- 01 CAPS Infante Juvenil II
- 02 Serviços de Residência Terapêutica
- 01 Unidade de Acolhimento Adulto
- 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO)
- 01 Centro de Referência de Práticas Integrativas e Complementares a Saúde (CRPICS)
- 01 SAE IST/AIDS
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas II
- 01 Centro Especializado em Reabilitação III
- 01 Unidade Vigilância em Saúde (UVIS)
- 01 UPA III
- 01 CCI Unidade de Cuidados Continuados e Integrados em Ortopedia
- 01 Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa

## 2. Panorama Geral do período

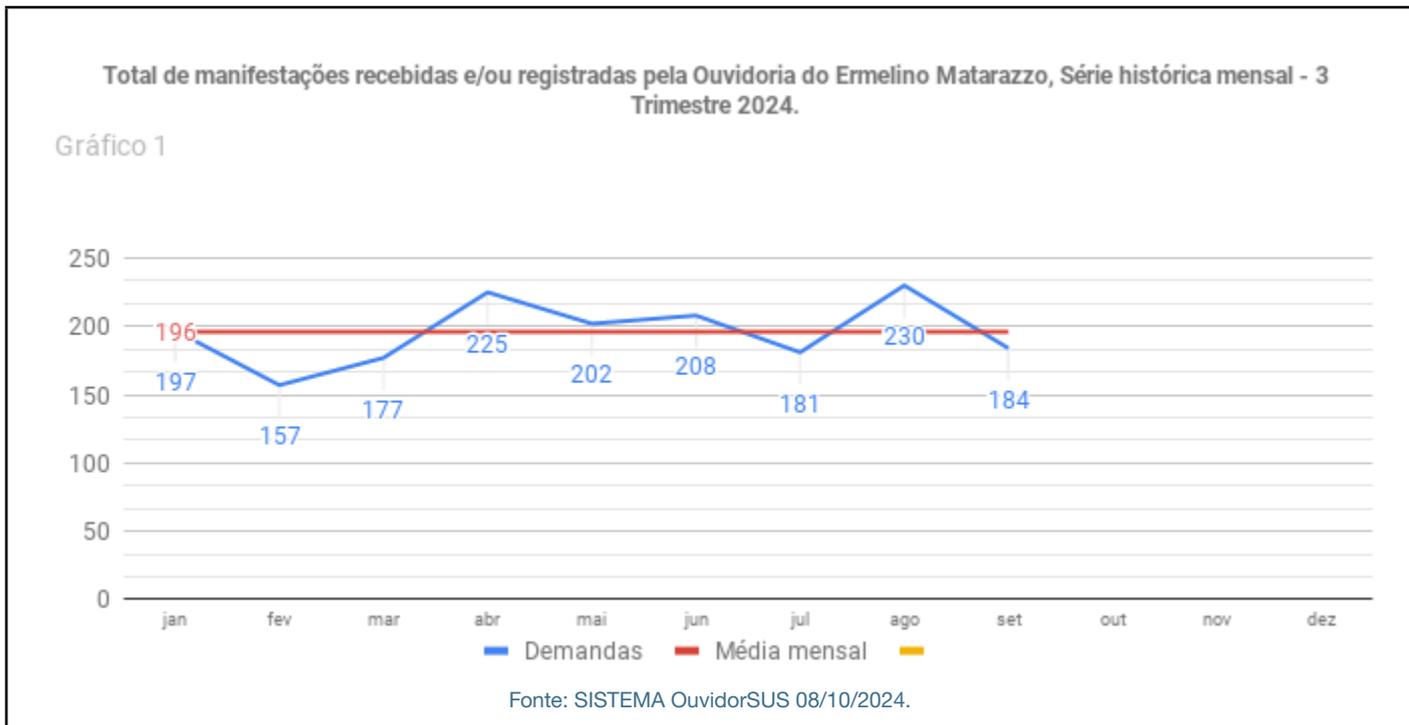
No terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo teve um total de 595 demandas formalizadas no Sistema OuvidorSUS. Dentre essas demandas, as mais significativas foram solicitações (56%) e reclamações (33%). Observou-se que o aumento nas demandas de elogios permanecem, totalizando 52 manifestações no terceiro trimestre.

Avançamos na fase de adaptação dos serviços prestados em ortopedia no território com a inauguração da Unidade de Cuidados Continuados e Integrados em Ortopedia – CCI – Leste Padre Antonio Luiz Marchioni, (conhecido como Padre Ticão), que oferece três formas de acesso ao serviço: agendamento através das Unidades de Saúde da região para o serviço ambulatorial de Ortopedia; agendamentos para Continuidade de Cuidado em ortopedia da Unidade de Pronto Atendimento UPA Ermelino; agendamento para continuidade do cuidado Pós Cirúrgico Ortopédico do Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto.

A mudança no processo de abastecimento de fraldas para os pacientes continua em migração, o que ainda gera demandas de solicitações e reclamações relacionadas ao não recebimento das fraldas descartáveis.

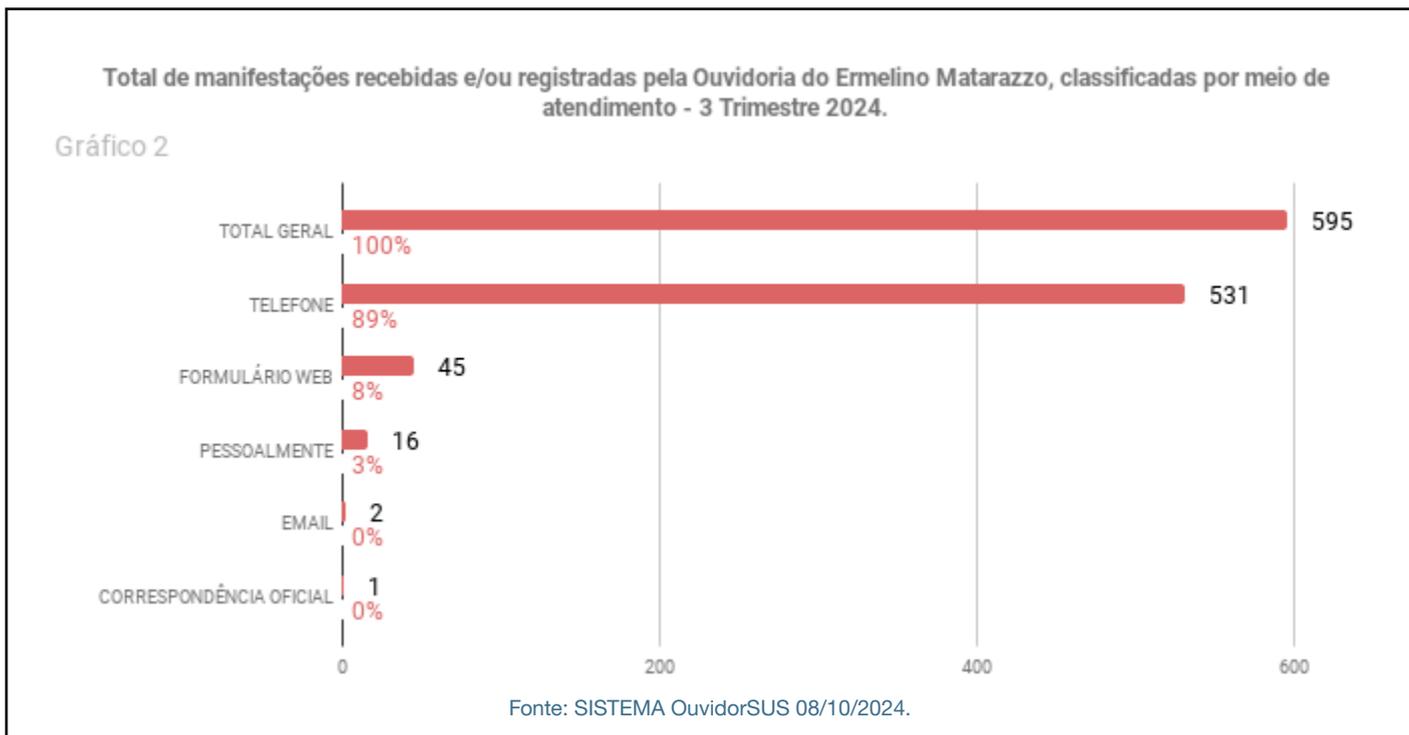
O território está passando pela implantação gradativa do prontuário eletrônico Fast Medic, sistema contratado pelo parceiro Seconci, nas unidades da região desde julho de 2024, visando a melhoria do atendimento ao munícipe, bem como a migração dos dados ao programa do ministério com maior agilidade.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



No terceiro trimestre, observamos que a quantidade do número de manifestações recebidas manteve uma média similar à média do segundo trimestre, conforme apontado no Gráfico 1. As demandas mais recorrentes são referentes às solicitações de consulta, atendimento, tratamento e solicitações de exames. Foram apresentadas também manifestações referentes à dificuldade de acesso às unidades de saúde, insatisfação com recursos humanos, assim como elogios aos profissionais das unidades. Recebemos também demandas referentes à falta de produtos para saúde e correlatos, como fralda descartável.

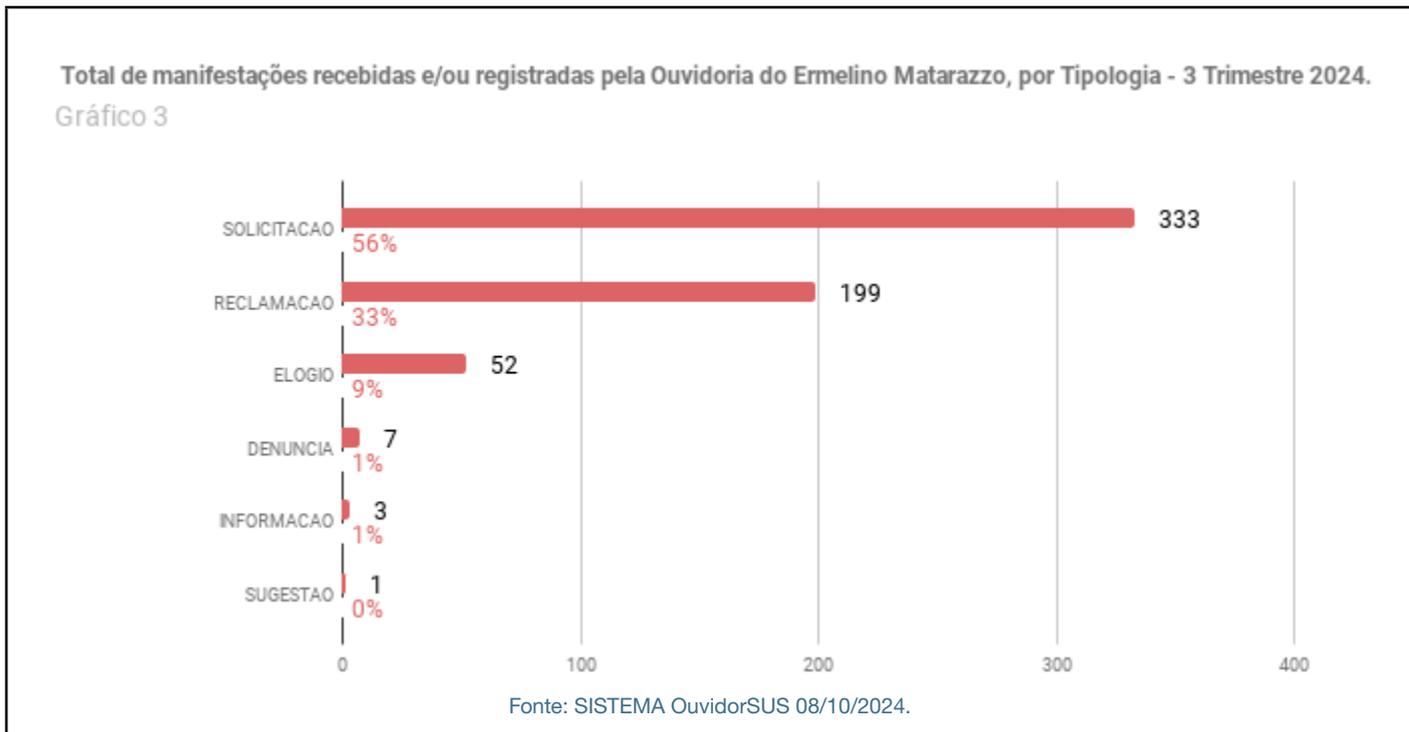
## 4. Meios de atendimento



No Gráfico 2, observamos que a principal forma de contato com a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo é por meio do telefone 531. Embora esse canal seja o mais utilizado, as demandas registradas pelo formulário WEB e as realizadas pessoalmente também apresentam números significativos. As demais formas de manifestação representam um percentual menor.

Essa distribuição sugere que a população da área está cada vez mais familiarizada com os canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo, o que é um indicativo positivo. Isso reflete o esforço contínuo da STS Ermelino Matarazzo e de suas Unidades de Saúde na divulgação dessas opções de contato, bem como na instalação de banners informativos.

## 5. Classificação das manifestações



No Gráfico 3, podemos observar que a maior parte das demandas recebidas pela STS Ermelino Matarazzo/Ouvidoria consiste em solicitações e reclamações. Esse padrão tem se mantido desde o início do monitoramento das demandas, em 2011. No entanto, um dado que tem mostrado um aumento estatisticamente significativo é o número de elogios. Esse crescimento reflete o reconhecimento público dos serviços prestados pelas unidades e pelos seus profissionais.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 333 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (82%).

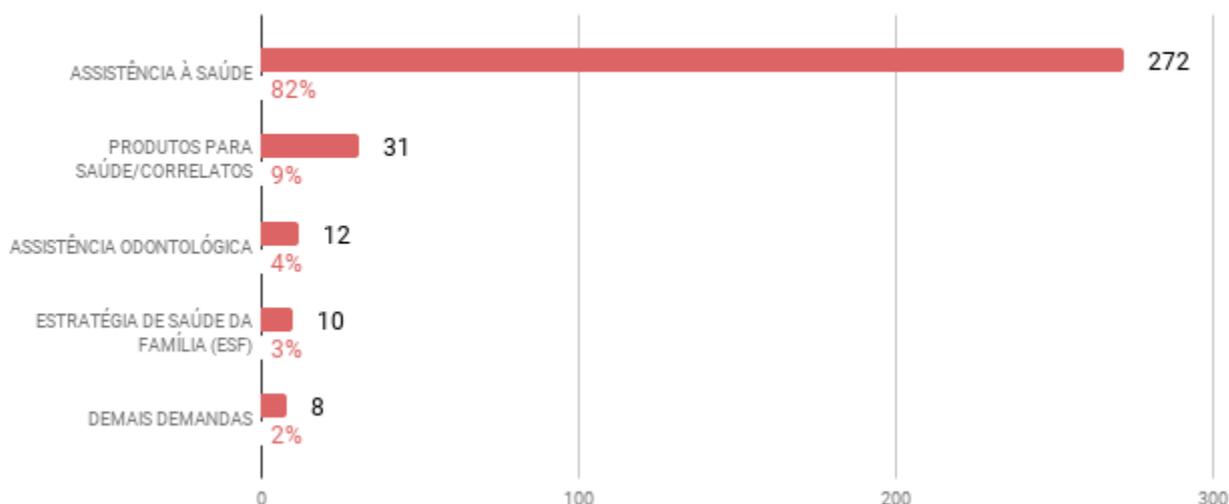
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 8% a Cirurgias.

Ao analisarmos os gráficos 4 e 5, referentes às solicitações no período de julho a setembro de 2024, observamos que os temas mais relevantes foram aqueles relacionados à Assistência à Saúde – Consulta/Atendimento/Tratamento, com destaque para as especialidades de neurologia, clínica médica, ortopedia e traumatologia, endocrinologia, oncologia e psiquiatria.

As solicitações em Neurologia ocorreram em razão da falta de profissionais no território. As demandas na Clínica Médica, em sua maioria, foram para encaminhamentos a especialidades específicas. Com relação à ortopedia/traumatologia, ainda enfrentamos processos de adaptação da população devido à mudança no fluxo de atendimento com a inauguração do serviço CCI – Leste (Unidade de Cuidados Continuados e Integrados em Ortopedia). Já as demandas de oncologia são referentes a solicitações para agilização dos atendimentos. As solicitações em psiquiatria se referem à marcação de retorno na especialidade e solicitações de receitas médicas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo – 3 Trimestre 2024.

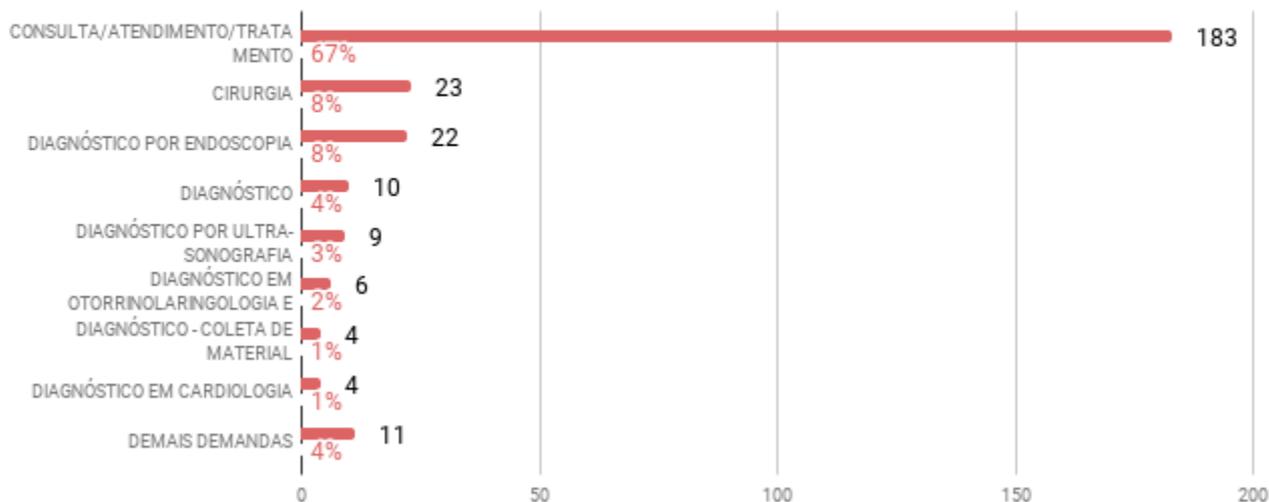
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 199 Reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

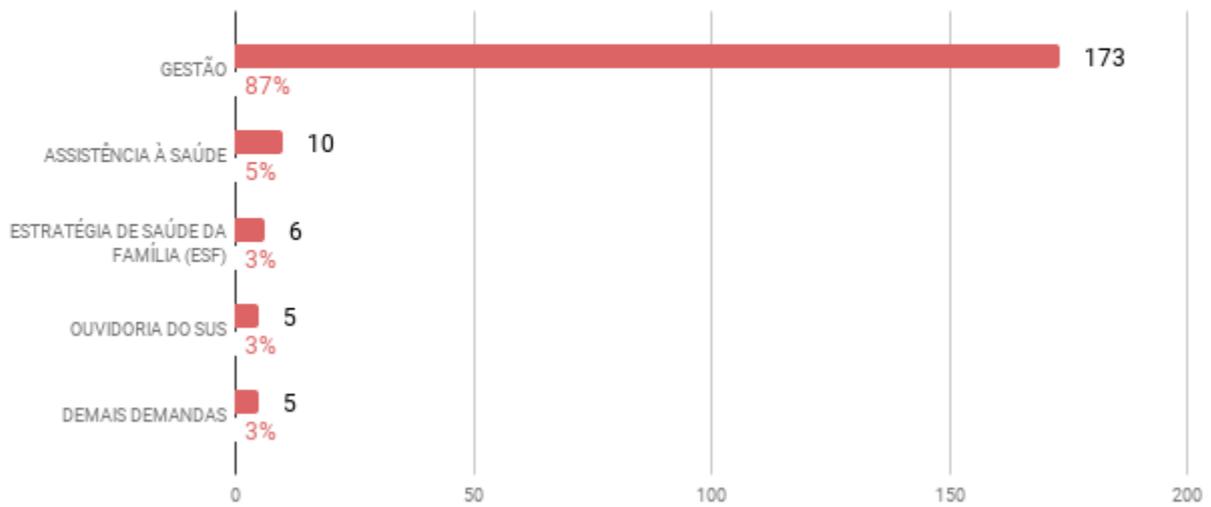
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (87%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 47% a Recursos Humanos.

Ao analisar as demandas recebidas no 3º trimestre de 2024, observamos que as principais reclamações estão relacionadas a: Gestão e Estabelecimento de Saúde/Dificuldade de Acesso, e Rotinas e Protocolos de Saúde. As queixas mais frequentes incluem atrasos no atendimento e dificuldades de compreensão ou concordância com os fluxos e encaminhamentos das unidades.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo - 3 Trimestre 2024.

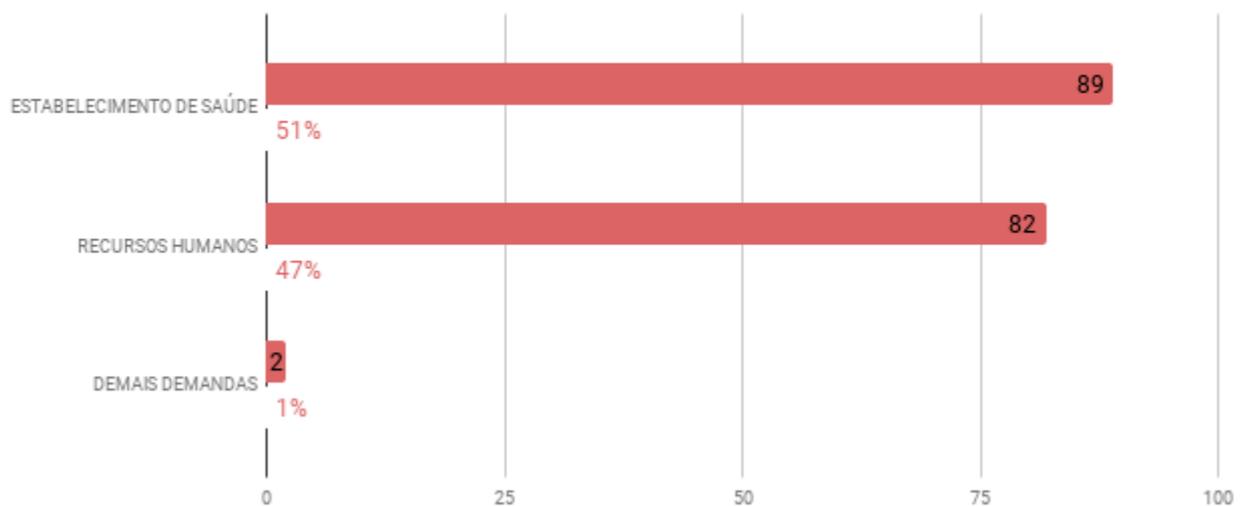
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo - 3 Trimestre 2024.

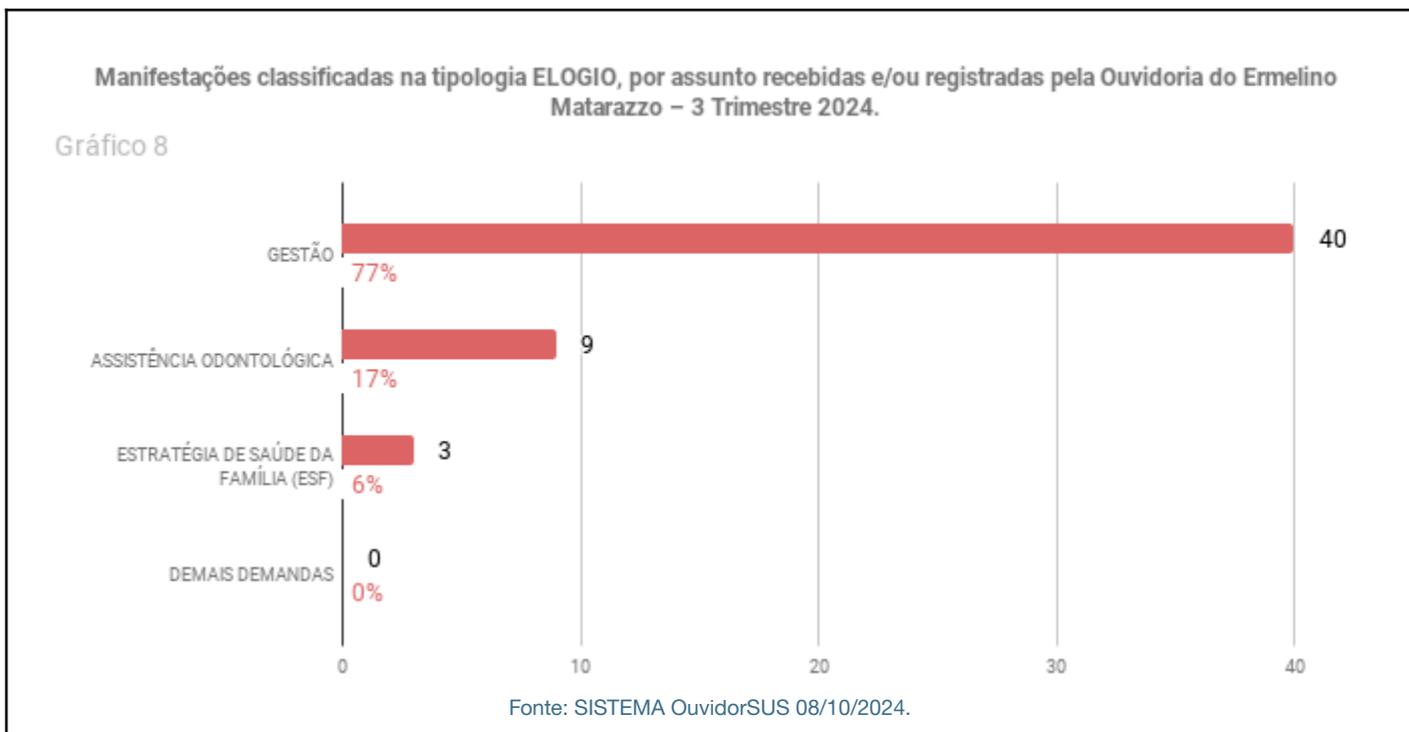
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados **52 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 9% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 77%. A média mensal no trimestre foi 17 elogios.



Ao analisar o Gráfico 8, observa-se que os elogios estão, em sua maioria, relacionados ao tema Gestão, destacando a satisfação com os recursos humanos, seja pelo desempenho individual dos profissionais ou pelo trabalho conjunto da equipe de saúde. Além disso, nota-se uma estabilidade no número de elogios registrados no 3º trimestre de 2024 (52), em comparação com o 2º trimestre (50). Esse dado reflete o reconhecimento da população pelo esforço contínuo dos profissionais em oferecer um serviço de qualidade.

A iniciativa do Programa **Gente que Faz o SUS** contribui significativamente para o fortalecimento do trabalho realizado pelos profissionais das unidades de saúde. Na região de Ermelino Matarazzo, os certificados são impressos e entregues aos profissionais durante as reuniões do Conselho Gestor local, pelas mãos dos conselheiros das unidades. Esse momento de entrega não apenas reconhece o esforço dos trabalhadores, mas também favorece a participação social, destacando a importância do envolvimento da comunidade no reconhecimento do trabalho desenvolvido.

## 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 ESPEC BURGO PAULISTA	94	94	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM POPULAR - DR. MATHEUS SANTAMARIA	24	24	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TRÊS MARIAS - DR. MAURICIO ZAMIJOVSKY	33	34	97%
AMA/UBS INTEGRADA PROF. DR. HUMBERTO CERRUTI - PQ BOTURUSSU	28	29	97%
CAPS ADULTO II ERMELINO MATARAZZO	5	5	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ERMELINO MATARAZZO	4	4	100%
CCI LESTE PADRE ANTONIO LUIZ MARCHIONI PADRE	3	3	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
TICAO			
CEO II ERMELINO MATARAZZO	2	2	100%
CER III ERMELINO MATARAZZO	12	12	100%
SAE DST/AIDS FIDELIS RIBEIRO	3	4	75%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ERMELINO MATARAZZO	2	3	67%
UBS BURGO PAULISTA	56	56	100%
UBS COSTA MELO	20	20	100%
UBS DR CARLOS OLIVALDO DE SOUZA LOPES MUNIZ - PONTE RASA	46	46	100%
UBS ERMELINO MATARAZZO	32	32	100%
UBS JARDIM KERALUX	17	17	100%
UBS JARDIM PENHA	31	31	100%
UBS PEDRO DE SOUZA CAMPOS	19	19	100%
UBS VILA CISPERS	30	32	94%
UBS VILA PARANAGUÁ	15	15	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA ERMELINO MATARAZZO	63	65	97%
Total	539	547	99%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 547
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 539
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Apenas uma unidade não atingiu 80% das demandas respondidas, a saber: SAE DST/AIDS Fidélis Ribeiro, que recebeu 4 demandas e não realizou a devolutiva de uma demanda no prazo estimado; STS Ermelino Matarazzo, as três demandas recebidas pela Supervisão de Saúde se referem ao atendimento prestado pelos gestores das unidades do território, essas demandas não são encaminhadas às unidades, pois pedimos apoio ao setor de ouvidoria do parceiro para realizar os devidos alinhamentos com o gestor; apenas uma demanda não foi respondida no prazo estipulado.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Reforço dos prazos de resposta junto às unidades, bem como intensificação na monitoria das devolutivas no sistema OuvidorSUS.
- Principais resultados obtidos: A maioria das unidades pertencentes ao território da STS Ermelino Matarazzo alcançou a meta de 100% de respostas concluídas no prazo de 20 dias.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Monitorar as unidades que recebem poucas demandas, emitindo alertas para o prazo de conclusão. Alinhar junto ao parceiro o envio das respostas de ouvidorias gerenciais dentro do prazo estipulado, melhorando o monitoramento e emitindo alertas aos responsáveis.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 595
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 565
- Principais problemas identificados: prazo de resposta das unidades
- Sugestões para melhoria: intensificação do monitoramento do prazo de conclusão das unidades.

A Supervisão de Saúde de Ermelino Matarazzo segue com o trabalho de monitoramento da conclusão das demandas e do preenchimento da planilha de Avaliação de Qualidade, o que nos proporciona uma visão mais abrangente das devolutivas recebidas. No terceiro trimestre de 2024, conseguimos avaliar mais de 90% das respostas às ouvidorias formalizadas no período.

## **11. Plano de ação**

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

- Desde a implementação do indicador Q2 para Ouvidoria, a STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP, ampliaram o fortalecimento dos fluxos com emissão de comunicados e discussão em reuniões gerenciais periódicas, visando o cumprimento do prazo e a excelência na prestação de serviço ao cidadão.
- A OSS SAS Seconci-SP implementou ferramenta Power BI para acompanhamento da tendência do indicador, possibilitando ao gestor local adotar medidas preventivas antecipadamente. Com essa ferramenta, também é gerado o Caderno de Indicadores com avaliação regular dos índices e planejamento de ações, quando pertinente.
- Para o tema de recursos humanos, além das tratativas de melhoria pontuais, as equipes vêm realizando os treinamentos do PLAMEP, voltados aos mais diversos temas técnico-assistenciais, administrativos e comportamentais, como Inércia Clínica, Atualização sobre pré-natal de risco habitual, SIGA Feridas, AMPI, Integração para Enfermeiros – Assistência à Criança, Mulher, Adulto e Idoso, Vacinação na Atenção Básica, Humanização – Comunicação Não Violenta e Política Nacional de Humanização.

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
Reunião Gerencial Periódica	Acompanhamento sistemático do indicador de qualidade da ouvidoria	Pauta/discussão em reunião de gerentes	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP	Em andame... ▾
Power BI / Caderno de Indicadores	Monitorar prazo do indicador de qualidade da ouvidoria	Avaliação periódica dos dados e tendência do indicador	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, SAS Seconci-SP	Em andame... ▾
PLAMEP	Promover educação continuada aos trabalhadores	Treinamentos/Capacitações	Calendário PLAMEP 2023 e 2024	Educação em Saúde SAS Seconci-SP, STS Ermelino Matarazzo	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	REUNIÃO - Informações sobre o SIGRC Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão.	Repasse de informações sobre alteração do sistema de ouvidorias e informes sobre a capacitação no programa SIGRC.	Jaci Andréia Martins de Almeida Maria Cícera da Graça Lima



**Auditório da Secretaria Municipal de Saúde**



**Foto dos ouvidores participantes na reunião do dia 19/09/2024**

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

Ao analisar as demandas recebidas pela STS Ermelino Matarazzo no período de julho a setembro de 2024, observamos uma manutenção da média de solicitações formalizadas em relação ao segundo trimestre do mesmo ano. Durante este período, as principais demandas foram direcionadas às especialidades de neurologia, clínica médica, ortopedia e traumatologia, endocrinologia, oncologia e psiquiatria.

Em relação às reclamações, a maior parte concentrou-se em questões de acesso, como demora no atendimento e número restrito de vagas, além de críticas às rotinas e protocolos da unidade de saúde. No que se refere aos recursos humanos, as queixas envolvem a escassez de profissionais médicos e insatisfação com o atendimento prestado por alguns profissionais e equipes de saúde. As demandas de elogios, por outro lado, destacaram os esforços contínuos para melhorar a qualidade do atendimento à população, refletindo o compromisso das equipes de saúde.

Daremos continuidade às ações de resolução das questões apresentadas, em colaboração com a OSS SAS Seconci-SP. O monitoramento das demandas no Sistema OuvidorSUS continuará sendo realizado diariamente, com as informações obtidas sendo encaminhadas à Supervisora e à Assessoria Técnica, assim como o feedback às Unidades, para assegurar a verificação e conclusão das demandas dentro dos prazos estabelecidos e com a qualidade necessária.

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

Referente às manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2024, estas concentram-se principalmente na categoria de Solicitação, especialmente relacionadas a recursos como cirurgias e exames especializados, que, na maioria das vezes, são compartilhados com a rede municipal e atendidos conforme o fluxo de regulação. No caso das especialidades em destaque, o território realiza o acompanhamento e monitoramento da gestão de alta, além de fortalecer o vínculo do paciente com a UBS de referência, visando

garantir que a prevenção seja promovida de maneira colaborativa entre a equipe de saúde e os pacientes.

Carolina Beltramini de Carvalho Donola

Supervisora Técnica de Saúde em exercício

STS Ermelino Matarazzo

## 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
- 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](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>

