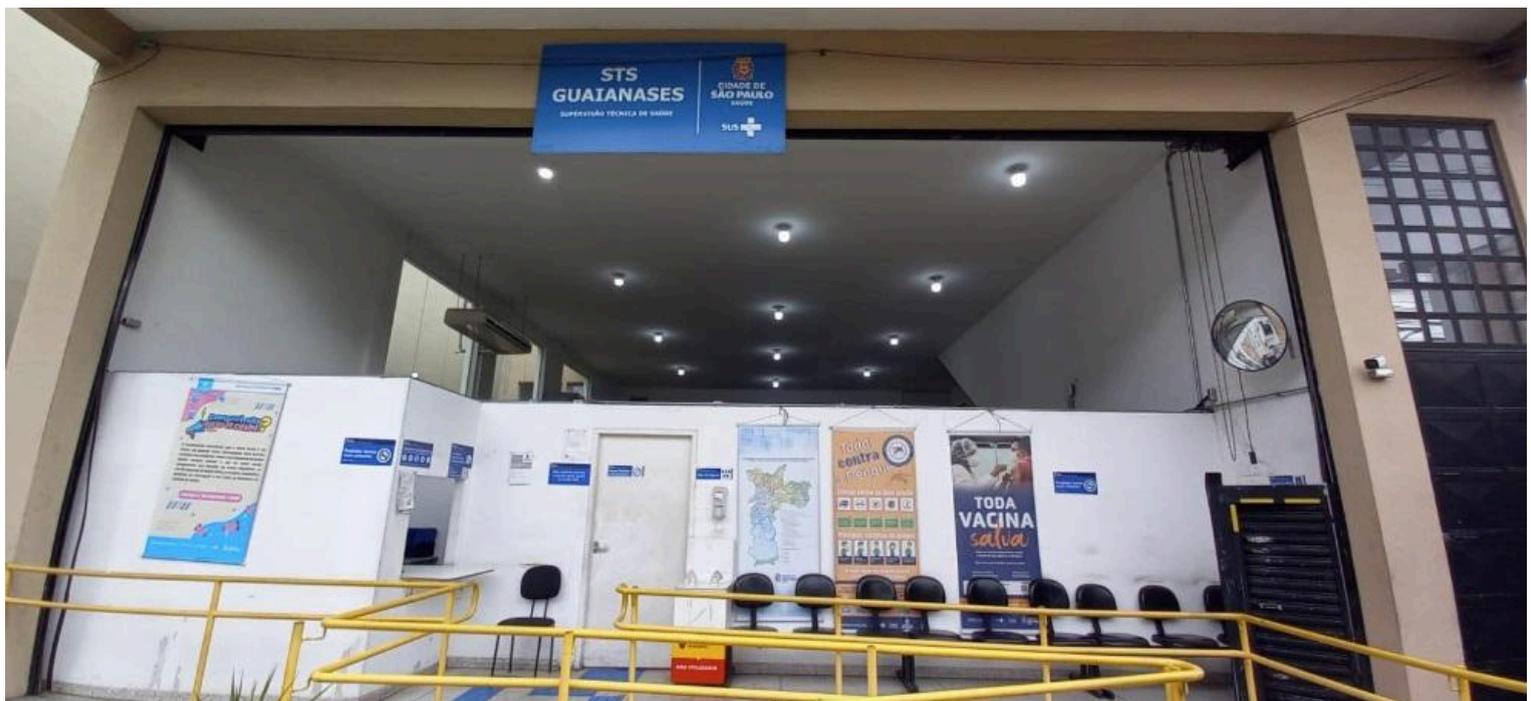


3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE GUAIANASES  
Endereço: ESTRADA ITAQUERA-GUAIANASES 2722-A, GUAIANASES,  
CEP 08420-495

**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, 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**

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 - Guaianases**

Edson Erasmo Pereira Lima

**Ouvidora**

Marlene dos 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 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>9</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>12</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>15</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>17</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>18</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>21</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>22</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>25</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>25</b>
<b>14. Glossário</b>	<b>27</b>
<b>15. Siglário</b>	<b>28</b>
<b>16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>30</b>
<b>17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>31</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

Guaianases localiza-se no extremo leste do Município de São Paulo, fazendo divisa, ao norte, com a Subprefeitura Itaim Paulista; ao sul com a Subprefeitura Cidade Tiradentes; a oeste com as Subprefeituras Itaquera e São Miguel Paulista; e a leste com o Município Ferraz de Vasconcelos. Segundo o Censo de 2010, a Subprefeitura conta com 273.707 habitantes distribuídos em seus dois distritos, Guaianases e Lajeado, o que representa 2,4% da população total do Município.

Guaianases pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Leste. Há unidades sob administração direta e unidades que estão sob contrato de gestão pela instituição APS Santa Marcelina, conforme descritivo abaixo:

As unidades Administradas pela APS Santa Marcelina:

AE CEO JARDIM SÃO CARLOS

AMA PRES JUSCELINO KUBITSCHEK

CAPS ÁLCOOL E DROGAS

CAPS II ADULTO

CAPS II INFANTOJUVENIL

CER II GUAIANASES

CER JARDIM SOARES

MELHOR EM CASA GUAIANASES

RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 1

RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 2

RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 3

UBS / PAI GUAIANASES I

UBS GUAIANASES II

UBS JARDIM AURORA

UBS JARDIM BANDEIRANTES

UBS JARDIM ETELVINA

UBS JARDIM FANGANIELLO

UBS JARDIM ROBRU  
UBS JARDIM SÃO CARLOS  
UBS JARDIM SOARES  
UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL  
UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO  
UBS SANTA LUZIA  
UBS VILA CHABILÂNDIA  
UBS VILA COSMOPOLITA  
UPA JÚLIO TUPY

As unidades da Administração Direta são:

CRPICS - GUAIANASES  
CTA - GUAIANASES  
UVIS - GUAIANASES  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - GUAIANASES

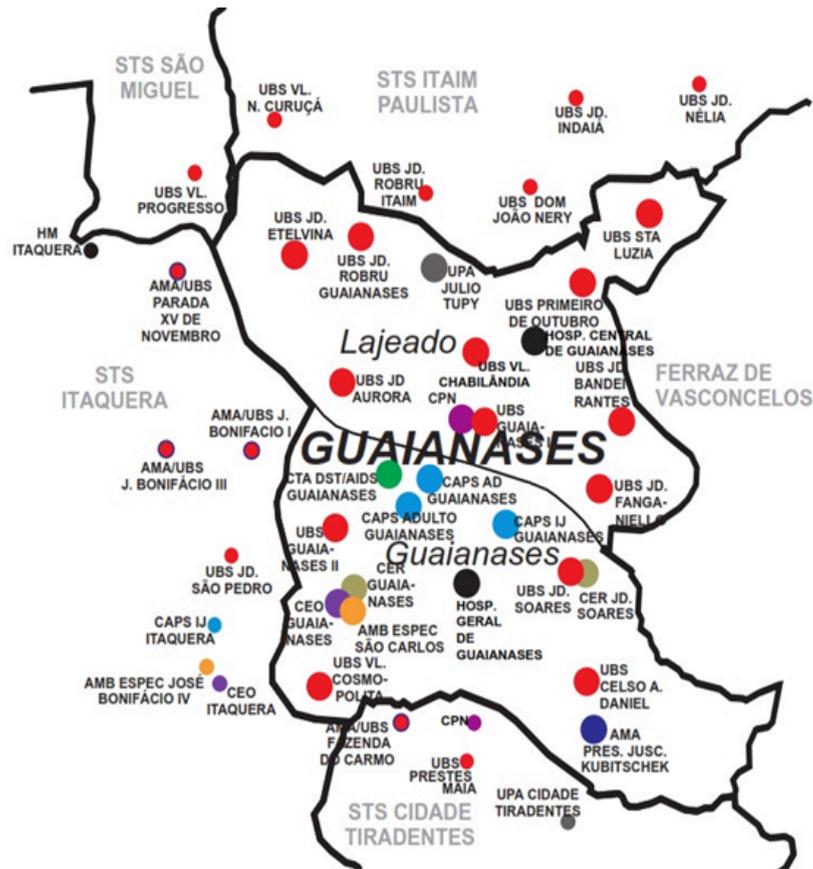


Figura 2: Estabelecimentos por STS - Mapoteca CEInfo –SMS-SP

**REDE ASSISTENCIAL QUE COMPÕEM A SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE GUAIANASES:**

- **01 AE** (Ambulatório de Especialidades)
- **01 AMA 12h** (Assistência Médica Ambulatorial)
- **14 UBS** (07 Tradicionais, 07 com equipes ESF)
- **03 CAPS** (Centro de Atenção Psicossocial) - 1 Adulto II, 1 Álcool e Drogas II e 1 Infante Juvenil II.
- **01 CEO II** (Centro de Especialidades Odontológicas)
- **01 UOM** (Unidade Odontológica Móvel)
- **02 CER II** (Centro Especializado de Reabilitação)
- **01 CTA** (Centro de Testagem e Amostragem).
- **02 Equipes EMAD** (Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar)
- **01 Equipe EMAP** (Equipe Multidisciplinar de Apoio)
- **03 Serviços de Residência Terapêutica**
- **01 Consultório de Rua**
- **01 UVIS** (Unidade de Vigilância em Saúde)

- **01 UPA** (Unidade de Pronto Atendimento)
- **01 CRPICS** (Centro de Referência em PICS)

## 2. Panorama Geral do período

Durante o terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou um total de 656 interações, distribuídas da seguinte forma:

## 3. Número de manifestações – Série histórica



O terceiro trimestre apresentou uma média mensal igual à média do segundo trimestre com 220 manifestações, com os três meses apresentando variações relativamente baixas e um crescimento modesto ao longo do período.

Terceiro Trimestre (julho a Setembro):

Julho: 202 manifestações

Agosto: 201 manifestações

Setembro: 253 manifestações

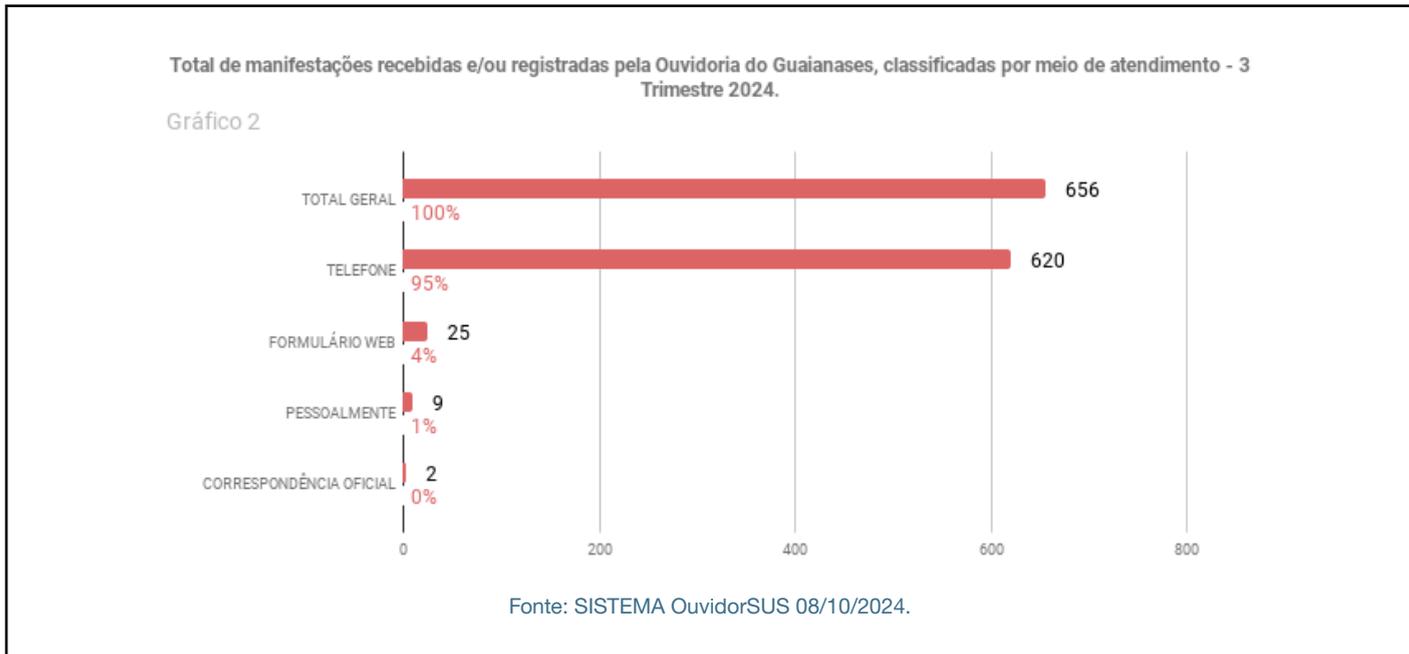
Total: 656 manifestações no trimestre

Média do Trimestre: 220 manifestações por mês

No terceiro trimestre, observou-se uma diminuição no número de manifestações, com uma média mensal que atingiu 220 manifestações. Julho e agosto foram meses de baixa, enquanto setembro registrou um aumento.

Comparando os trimestres: A leve redução no número de manifestações no terceiro trimestre em relação ao segundo indica uma possível queda na demanda pelos serviços da ouvidoria, que pode estar relacionada a uma menor visibilidade ou necessidade do público por esses canais. No entanto, o aumento observado em setembro sinaliza um possível retorno dessa demanda, o que reforça a importância de um acompanhamento contínuo. Esse monitoramento permitirá que a ouvidoria se ajuste adequadamente, mantendo a qualidade e a agilidade no atendimento, independentemente das flutuações na quantidade de manifestações.

## 4. Meios de atendimento

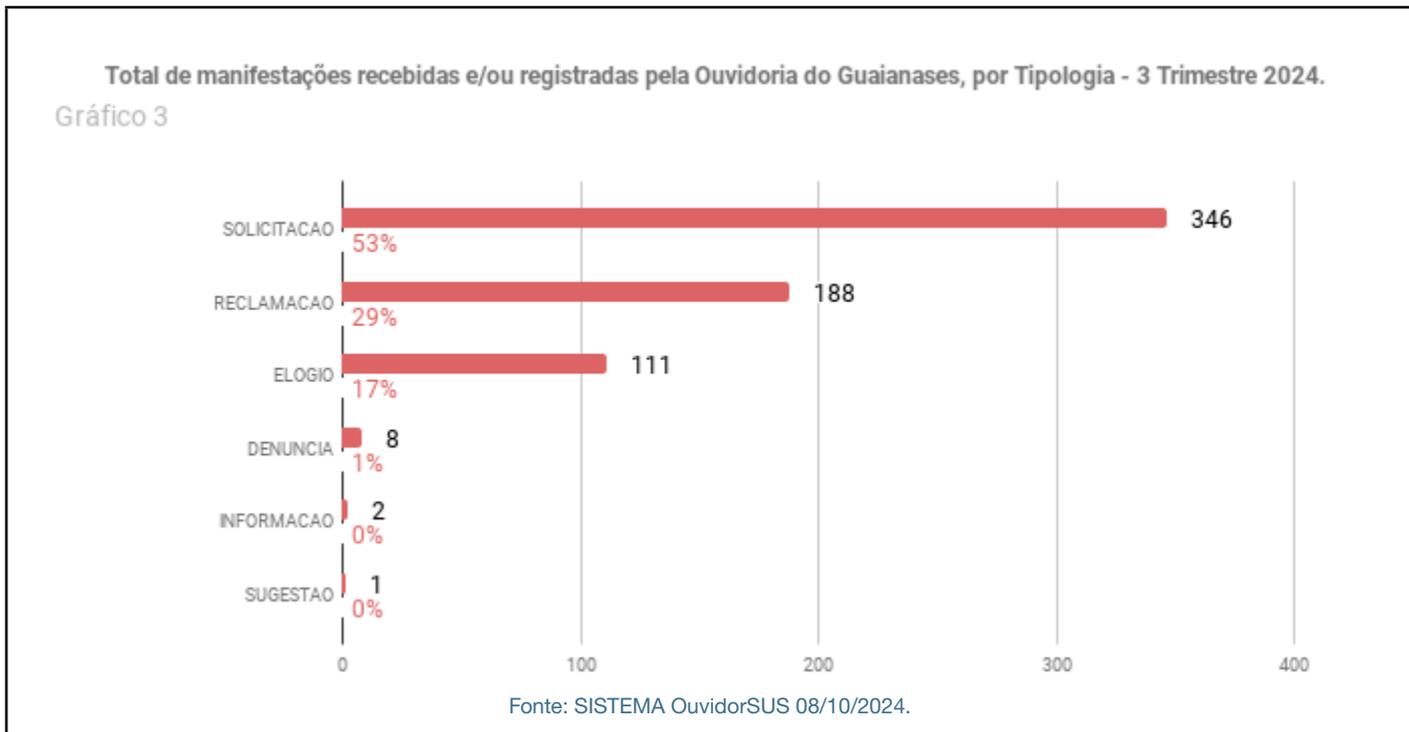


Durante o terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou um total de 656 interações, distribuídas da seguinte forma:

- 620 foram recebidas por meio do canal telefônico 156;
- 25 foram registradas através do formulário web;
- 2 foram encaminhadas por correspondência oficial;
- 9 pessoas foram atendidas pessoalmente na Supervisão Técnica de Saúde (STS).

Este relatório destaca a diversidade de canais de comunicação utilizados pelos cidadãos para expressar suas demandas e sugestões relacionadas aos serviços de saúde. As informações aqui apresentadas servem como base para a análise e melhoria contínua do atendimento oferecido pelo SUS na cidade de São Paulo.

## 5. Classificação das manifestações



Durante o terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou um total de 656 interações, distribuídas da seguinte forma:

Tipos de Manifestações:

- 346 manifestações foram solicitações de serviço ou informações;
- 188 foram reclamações;
- 111 foram elogios ao serviço prestado;
- 8 foram denúncias de irregularidades;
- 2 foram solicitações de informações adicionais.
- 1 foi sugestão.

Este relatório destaca a diversidade de canais de comunicação utilizados pelos cidadãos para expressar suas demandas e sugestões relacionadas aos serviços de saúde. As informações aqui apresentadas servem como base para a análise e melhoria contínua do atendimento oferecido pelo SUS na cidade de São Paulo.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 346 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 53% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (80%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 72% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 8% a Diagnóstico por Endoscopia.

Com base nos números fornecidos, podemos destacar os seguintes pontos como os mais significativos:

**Assistência à Saúde:** Com 278 registros, a categoria de assistência à saúde é a mais frequente. Isso indica uma demanda considerável por serviços de saúde em geral, demonstrando a importância da disponibilidade e qualidade dos serviços prestados à população.

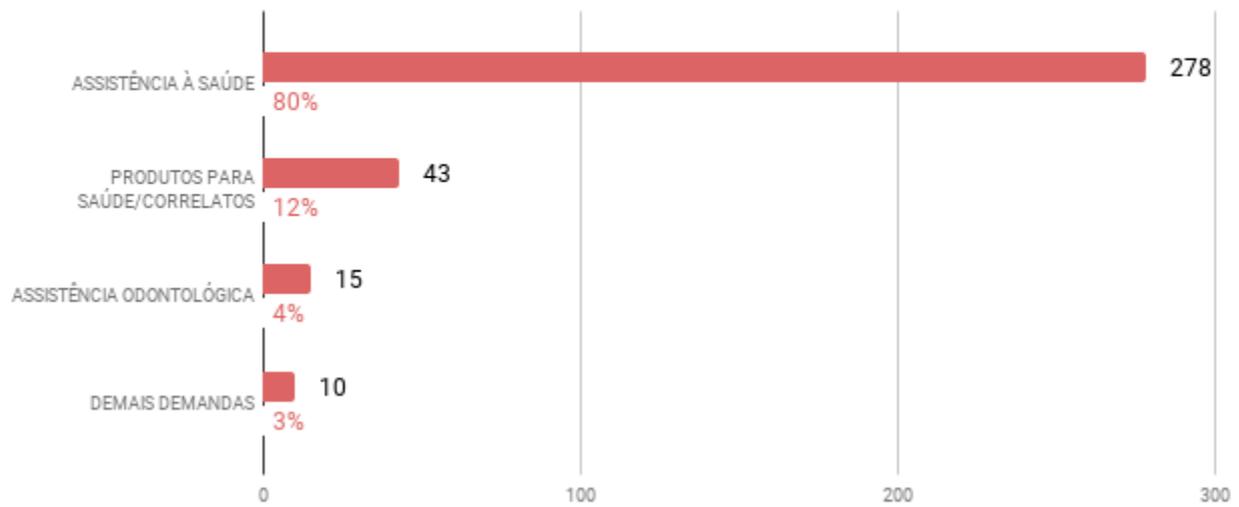
**Produtos para Saúde/Correlatos:** Com 43 registros, esta categoria também se destaca. Ela pode abranger uma variedade de itens, desde dispositivos médicos até produtos de higiene e cuidados pessoais. A atenção a essa categoria pode ser crucial para garantir o acesso a produtos essenciais para a saúde da população.

**Assistência Odontológica:** Com 15 registros, a assistência odontológica aparece como uma preocupação relevante para os usuários do sistema de saúde. Isso destaca a importância de políticas e programas que promovam o acesso a cuidados dentários adequados.

Esses pontos destacados representam áreas-chave que merecem atenção e ação por parte dos gestores de saúde, visando melhorar a qualidade e o acesso aos serviços de saúde para a população atendida pelo SUS em São Paulo.

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

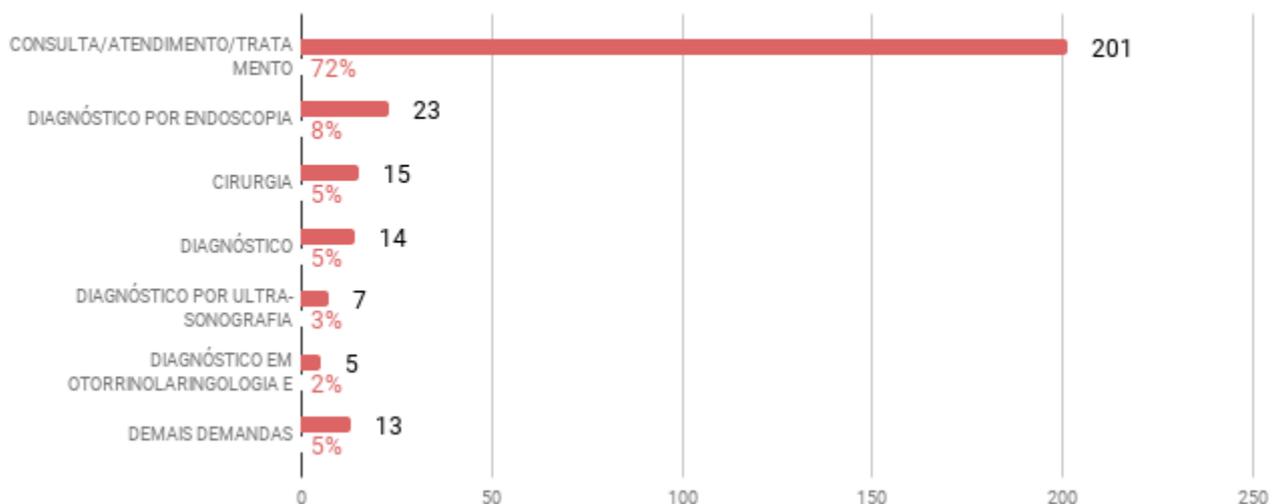
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 188 Reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 50% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 46% a Recursos Humanos.

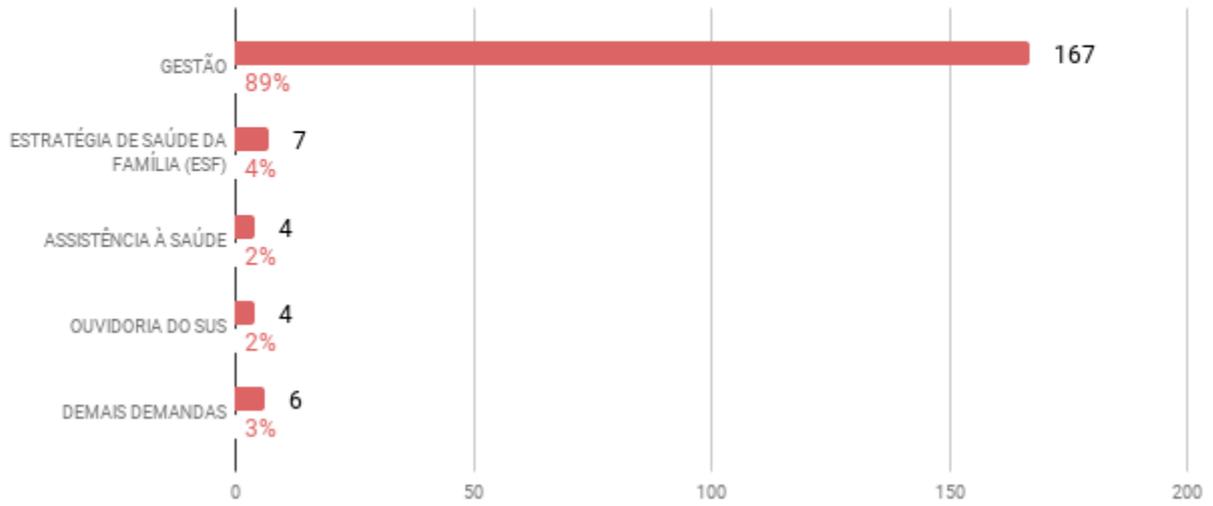
As reclamações relacionadas à gestão, que somam 89%, podem abranger uma ampla gama de aspectos, incluindo problemas de administração em unidades de saúde, questões de organização de serviços, falta de transparência nas políticas de saúde, entre outros. Essas reclamações podem fornecer informações para aprimorar a eficiência e eficácia da gestão de saúde na região.

As manifestações recebidas em relação aos Estabelecimentos de Saúde, que somam 50% do total de reclamações, apontam para a necessidade de uma avaliação minuciosa da eficácia e adequação dos serviços oferecidos por esses estabelecimentos. Este número destaca a importância de garantir que os estabelecimentos de saúde estejam funcionando de acordo com os padrões exigidos, oferecendo atendimento de qualidade e acessível à população.

As reclamações relacionadas a Recursos Humanos, que representam 46% das manifestações, apontam para questões críticas envolvendo o quadro de pessoal nas unidades de saúde. Problemas como a falta de profissionais, elevada rotatividade, capacitação inadequada e sobrecarga de trabalho podem impactar diretamente a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários. Esses aspectos ressaltam a importância de investir na valorização e qualificação contínua dos profissionais de saúde, além de buscar estratégias para estabilizar a equipe e reduzir a rotatividade. Um monitoramento mais próximo das condições de trabalho e da motivação dos profissionais também pode auxiliar na identificação de oportunidades de melhoria, garantindo um atendimento mais eficiente e humanizado.

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

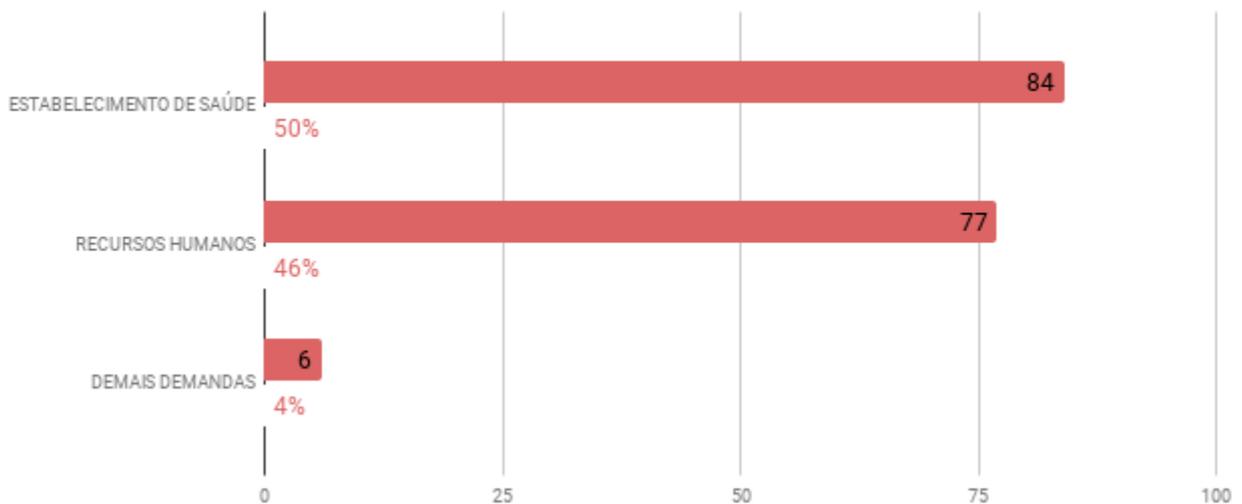
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

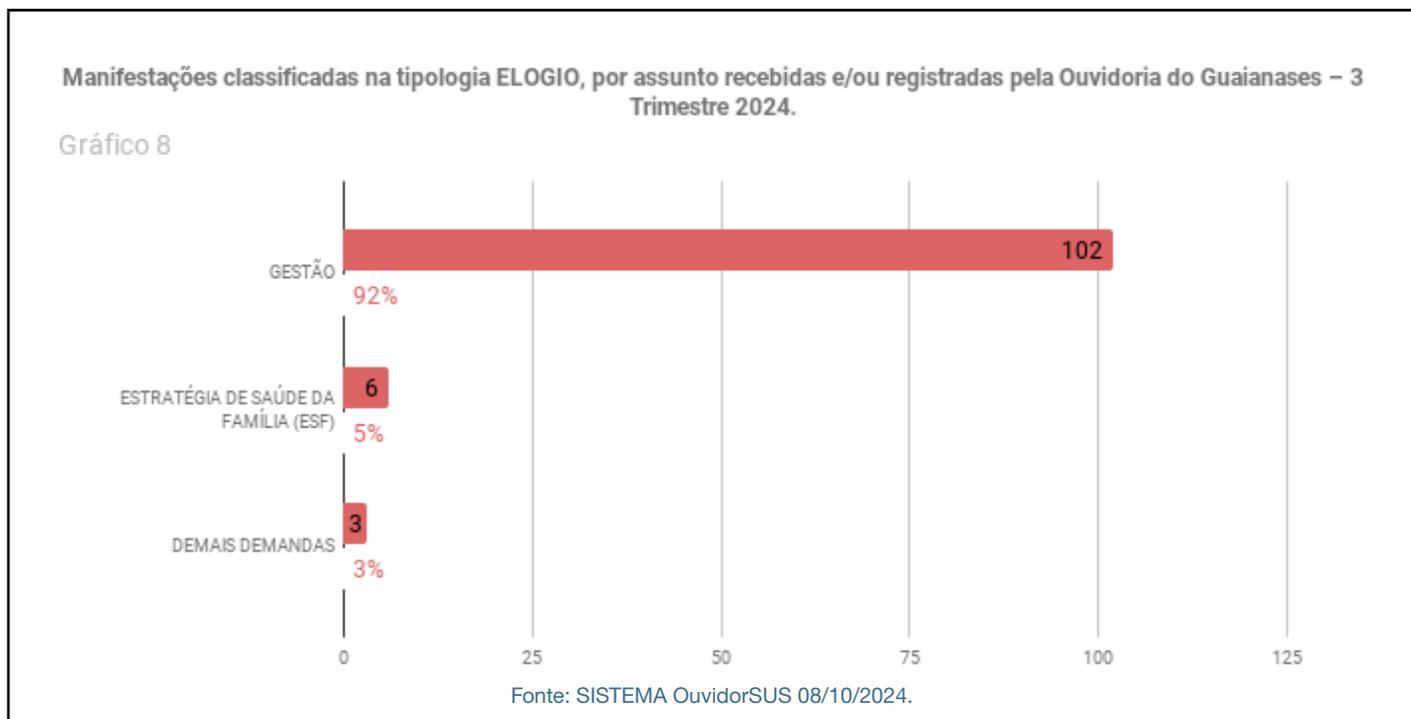
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados **111 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 17% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 92%. A média mensal no trimestre foi 37 elogios.



### Destacam-se dos 111 elogios:

#### Gestão (102 Elogios)

#### Equipe de Gestão Administrativa:

Elogiada pela liderança inspiradora, eficiência na resolução de questões operacionais e promoção de uma gestão eficiente e transparente na unidade de saúde.

Este relatório destaca o reconhecimento recebido pelos profissionais de saúde em diferentes categorias, ressaltando o comprometimento e profissionalismo da equipe de assistência, estratégia de saúde da família e gestão administrativa.

#### Estratégia de Saúde da Família (ESF) (6 Elogios):

Profissionais da equipe da ESF: Destacados pelos esforços em promover a saúde preventiva e o bem-estar das famílias da comunidade.

## 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 PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK	8	8	100%
AMB ESPEC SÃO CARLOS	27	27	100%
CAPS AD II GUAIANASES	2	2	100%
CAPS ADULTO II GUAIANASES - ARTHUR BISPO DO ROSÁRIO	1	1	100%
CEO II GUAIANASES	8	8	100%
CER II GUAIANASES	5	5	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - GUAIANASES	5	6	83%
UBS GUAIANASES I	12	12	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS GUAIANASES II	31	31	100%
UBS JARDIM AURORA	37	37	100%
UBS JARDIM BANDEIRANTES	9	9	100%
UBS JARDIM ETELVINA	49	49	100%
UBS JARDIM FANGANIELLO	38	38	100%
UBS JARDIM ROBRU I - GUAIANASES	62	62	100%
UBS JARDIM SOARES	55	55	100%
UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL	26	26	100%
UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO	43	43	100%
UBS SANTA LUZIA	10	10	100%
UBS SAO CARLOS GUAIANASES	25	25	100%
UBS VILA CHABILÂNDIA	31	31	100%
UBS VILA COSMOPOLITA	20	20	100%
UPA JULIO TUPY	44	44	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UVIS GUAIANASES	1	1	100%
Total	549	550	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 550
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 549
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Todas as unidades/sub-redes atingiram mais de 80% das demandas respondidas em até 20 dias.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Envio de e-mails, reuniões e envio de informativos.
  
- Principais resultados obtidos: Melhora na qualidade das respostas às demandas de ouvidoria.
  
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Continuar a comunicação com os gerentes e responsáveis pelas demandas de ouvidoria para manter a qualidade dos serviços prestados.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 550
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 550
- Principais problemas identificados: Devolutiva das demandas para as unidades por inserção de dados errados / dados faltantes.
- Sugestões para melhoria: Melhor análise das respostas pelas unidades.

## **11. Plano de ação**

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

Treinamento da equipe:

Realizar treinamentos regulares para capacitar a equipe de saúde em questões de atendimento ao paciente, comunicação eficaz, gestão de reclamações e resolução de problemas.

Fornecer orientação sobre a importância da qualidade do serviço e o impacto positivo que isso tem na satisfação do paciente e na reputação da unidade de saúde.

Melhoria dos processos internos:

Identificar e eliminar gargalos nos processos internos que possam estar contribuindo para problemas de qualidade.

Padronizar e otimizar os procedimentos operacionais para garantir eficiência e consistência no atendimento ao paciente.

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
Treinamento da equipe	Capacitar a equipe para oferecer um serviço de qualidade	Realizar treinamentos regulares sobre atendimento ao paciente, comunicação eficaz e resolução de problemas	Semestralmente	Departamento de Ouvidoria	A iniciar ▾
Melhoria dos processos internos	Garantir eficiência e consistência no atendimento ao paciente	Identificar e eliminar gargalos nos processos internos; Padronizar e otimizar os procedimentos operacionais	Semestralmente	Gerentes da Unidade Saúde	A iniciar ▾

## Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
19/07/2024	cerimônia de posse dos conselheiros gestores da saúde	entregas dos certificados e posse dos conselheiros gestores da supervisão técnica de saúde de guaianases.	supervisão, conselheiros e comunidade CRS-leste, APS Santa Marcelina.
23/07/2024	como e quando usar os aplicativos /apps públicos em benefícios em meu benefício.	ENTENDER O AGENDA FÁCIL, GOV.BR, MEU INSS, SP156	funcionário de várias secretarias.
19/09/2024	reunião de ouvidorias.	capacitação da rede de ouvidorias na implantação do sistema sigrc ouvidorias do sus	ouvidores do SUS

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

Durante o período analisado, como ouvidora, pude observar uma quantidade significativa de demandas recebidas pela Ouvidoria do SUS, totalizando 656 interações. Ao examinar essas demandas, foi possível identificar uma variedade de problemas e preocupações levantadas pelos usuários do sistema de saúde. Esses incluíram dificuldades de acesso aos serviços de saúde, insatisfação com a qualidade do atendimento, questões relacionadas à disponibilidade de recursos e problemas de gestão.

No entanto, ainda há espaço para melhorias na comunicação interna e externa, visando aprimorar ainda mais o processo de atendimento ao público e aumentar a satisfação dos usuários.

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

No terceiro trimestre de 2024, a Supervisão Técnica de Saúde de Guaianases vivenciou um período de desafios e realizações que revelam tanto a resiliência quanto a necessidade de aprimoramento contínuo em nossos serviços de saúde.

Com um total de 656 interações na Ouvidoria, identificamos um rico panorama das expectativas e percepções da população. Os dados nos mostram que, embora tenhamos conquistado avanços significativos, ainda existem importantes oportunidades de desenvolvimento.

Um aspecto que merece destaque é o robusto sistema de resposta: conseguimos manter 100% das demandas respondidas dentro do prazo estabelecido, o que demonstra comprometimento e eficiência administrativa. Mais que isso, recebemos 111 elogios, sendo 102 direcionados especificamente à gestão administrativa, um indicador positivo da qualidade do nosso trabalho.

No entanto, não podemos ignorar os desafios. As reclamações concentram-se principalmente em dois eixos críticos: estabelecimentos de saúde (50% das manifestações) e recursos humanos (46%). Esses números nos convocam a uma reflexão profunda e à implementação de estratégias assertivas.

Para enfrentar esses desafios, propomos um plano de ação multifacetado:

**Qualificação Profissional:** Investir em programas de treinamento e desenvolvimento que valorizem nossos profissionais e melhorem a qualidade do atendimento.

**Infraestrutura:** Realizar um diagnóstico detalhado de nossas unidades, buscando identificar e corrigir pontos que impactam negativamente a experiência dos usuários.

**Comunicação Interna e Externa:** Desenvolver estratégias que aproximem gestão, profissionais e comunidade, criando canais mais transparentes e efetivos de diálogo.

Nossa missão transcende números: queremos transformar cada interação em uma oportunidade de aprendizado e melhoria contínua. Seguimos comprometidos com a visão de ser referência em serviço público de qualidade, honrando o compromisso com a população de Guaianases.

Os desafios são complexos, mas nossa determinação é ainda maior. Seguiremos trabalhando incansavelmente para construir um sistema de saúde cada vez mais humano, eficiente e acolhedor.



**EDSON ERASMO  
PEREIRA LIMA**

SUPERVISOR DE SAÚDE

STS GUAIANASES / CRSLESTE

eelima@prefeitura.sp.gov.br

Tel.: (11) 2553-4611

Estrada Itaquera Guaianases 2722 A

08420-495 | São Paulo | SP

www.prefeitura.sp.gov.br

## 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
- 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)

## 16. 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

## **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://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>

