

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE IPIRANGA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga  
Endereço: Rua Lino Coutinho, 841 - Ipiranga - CEP: 04207-001

**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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 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**

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação  
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste**

Andreza Aparecida Yabiku

**Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga**

Sueli de Medeiros Cardoso dos Passos Carvalho

**Ouvidor**

Miriam Otero Dimitrov

## **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 Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>10</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>11</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>20</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>21</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>23</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>24</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>25</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>26</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>27</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>29</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>30</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Sistema Único de Saúde – SUS tem por finalidade, por meio de suas unidades de saúde, realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população. Segundo dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, a população da cidade de São Paulo conta com 11.451.245 habitantes.

Na cidade de São Paulo, os municípios que utilizam o Sistema Único de Saúde – SUS estão distribuídos em 06 Coordenadorias Regionais de Saúde. A STS Ipiranga apresenta 49 Serviços com 37,5 Km<sup>2</sup> com 480.878 habitantes, região de transição urbana e verticalização com diferenças socioeconômicas importantes entre os DA Ipiranga e Sacomã.

Pertencemos à CRS Sudeste.

Nossa supervisão é composta por 43 serviços de saúde assim distribuídos no território:

- 18 UBS
- 02 AMA 12H
- 01 UPA
- 01 PS MUNICIPAL
- 01 AMA ESP
- 01 HD RH CERTA
- 01 CAPS AD II
- 01 CAPS AD III
- 01 CAPS Adulto II
- 01 CAPS IJ II
- 01 CAPS IJ III
- 01 CECCO
- 02 CEO
- 01 CER IV
- 01 SIAT
- 02 PAI
- 03 RESIDÊNCIAS TERAPÊUTICAS
- 01 EMAD
- 01 SAE
- 01 URSI
- 01 UVIS
- 01 PADI
- 01 UAA

- 01 LAB SAÚDE PÚBLICA
- 01 POLO DE CURATIVO
- 01 REDE SAMPA TRANS

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

Neste relatório do 4º Trimestre de 2024 será apresentada uma análise detalhada de como se comportaram as demandas em relação ao segundo trimestre de 2024, dos principais problemas identificados e possíveis ações tomadas para solucioná-los. É importante destacar que neste trimestre recebemos um número expressivo de demandas com DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde) apontando FRALDAS.

A Supervisão Técnica de Saúde STS Ipiranga, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste. Atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das manifestações recebidas no quarto trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio de Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

A partir dos dados apresentados no Banco de Dados da Rede de Ouvidorias SUS de 14/01/2025, referentes ao 4º Trimestre de 2024, analisaremos os tópicos e subassuntos que tiveram manifestações em todas as unidades da Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga.

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, referentes ao quarto trimestre de 2024, faremos uma análise dos assuntos e sub assuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga.

Após análise, os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as solicitações, seguidas das reclamações. Dentre as solicitações, o assunto mais recorrente foi relativo à Assistência à

Saúde. Já em relação às reclamações, o assunto mais recorrente foi a Gestão.

Nesse período, tivemos um aumento do surto de dengue, que levou a um aumento de demandas sobre demora dos atendimentos em todas as unidades.

Tivemos também mais da metade das AMAs e UBS certificadas no processo de acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levam à melhoria do cuidado para o paciente.

## **2.2. Retrospectiva 2024**

Tivemos, nos quatro trimestres do ano de 2024, uma sistemática bem parecida entre as demandas de ouvidoria.

Em todas elas, os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as solicitações, seguidas das reclamações. Dentre as solicitações, o assunto mais recorrente foi relativo à Assistência à Saúde. Já em relação às reclamações, o assunto mais recorrente foi a Gestão.

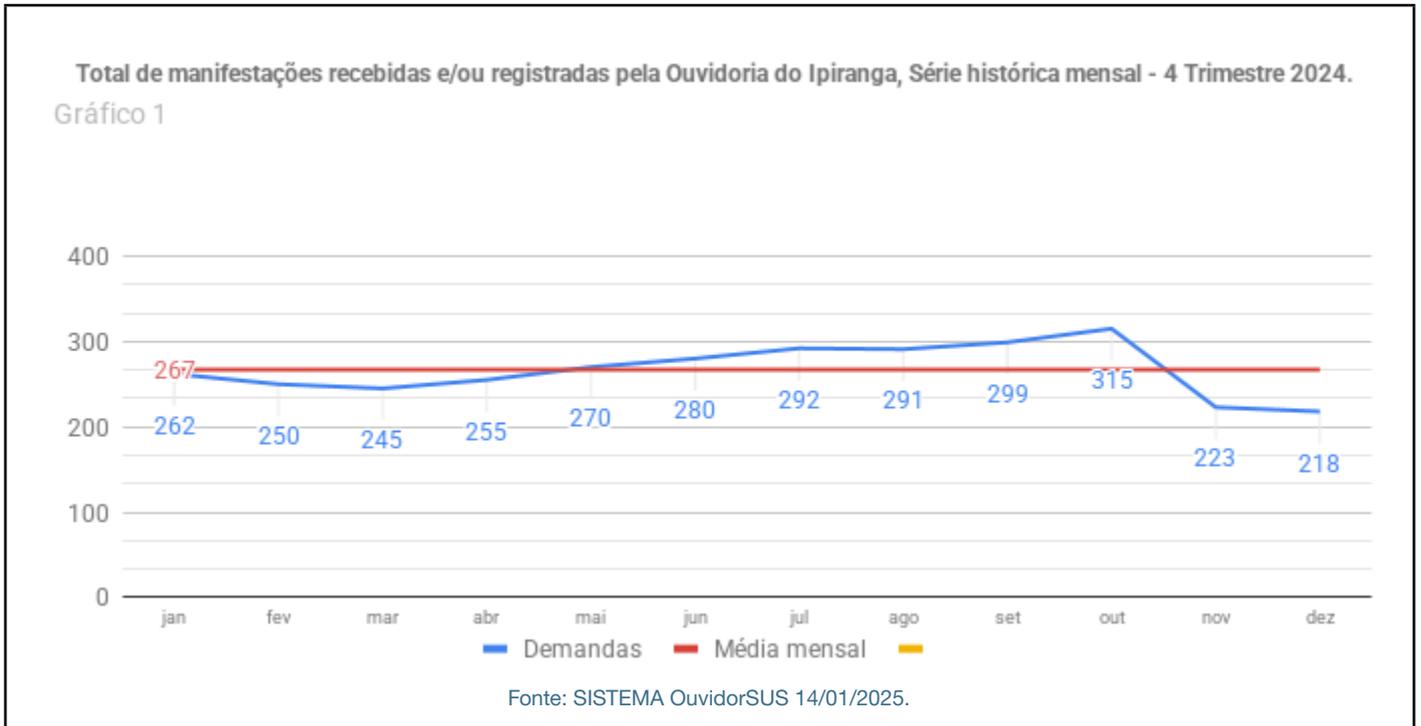
Outro evento importante, de grande impacto à saúde, foi o avanço da dengue na cidade de São Paulo, alcançando o índice de epidemia e declaração de emergência no município com o decreto nº 63.266 de 18 de março de 2024. Essa dinâmica evidencia a necessidade de um gerenciamento contínuo dos recursos e um planejamento cuidadoso dos atendimentos, principalmente durante períodos de alta demanda decorrentes de surtos epidemiológicos.

A fralda descartável nos insumos se destacou em impactar nas manifestações de ouvidoria durante este ano. A Secretaria Municipal da Saúde implementou mudanças no fluxo de distribuição das fraldas descartáveis para os munícipes registrados no programa, que agora são enviadas pelos Correios para os endereços dos beneficiários. Com esse novo protocolo, a unidade deve reavaliar, através de visita domiciliar, todos os pacientes cadastrados no programa a cada 180 dias e registrar essas informações no sistema informatizado SIGA (Sistema Informatizado de Gestão Ambulatorial). Caso essa reavaliação não seja realizada, o sistema automaticamente inativa os pacientes, que deixam de receber o insumo.

Tivemos, nesses quatro trimestres, diversas participações da ouvidoria em diversas capacitações: Abril - Diálogo da Gestão Participativa. Maio e junho - Capacitação na Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS. Setembro - Informações sobre o SIGRC - Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão e outubro - Módulo Resolução do SIGRC - Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão.

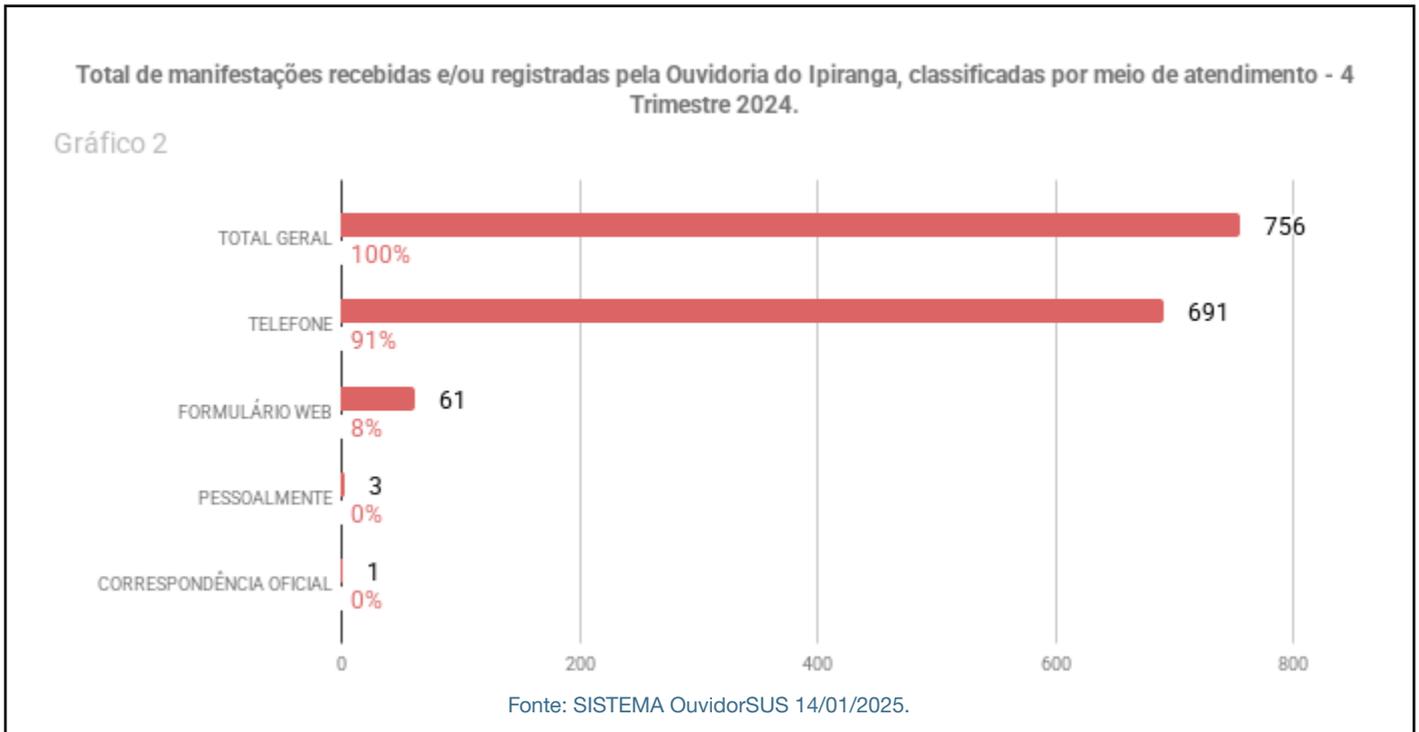
Foi um ano com grandes desafios, mas grandes evoluções e conquistas nos processos de melhoria na gestão da ouvidoria junto à STS Ipiranga.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



No levantamento de dados, recebemos no quarto trimestre de 2024 756 demandas com uma média de 252 demandas por mês, sendo 315 no mês de Outubro (41,66%); 223 no mês de Novembro (29,49%) e 218 no mês de Dezembro (28,83%). Observamos um aumento no mês de Outubro devido à demora na entrega por parte do almoxarifado, sendo regularizado nos meses seguintes.

## 4. Meios de atendimento



Observamos uma redução das manifestações comparado ao trimestre anterior, tivemos uma redução das manifestações por telefone e um discreto aumento através do formulário web.

As manifestações por telefone ainda prevalecem como maior percentual de atendimento. Acredito ainda ser o mais acessível à população, uma vez que nem todos têm familiaridade com o sistema informatizado.

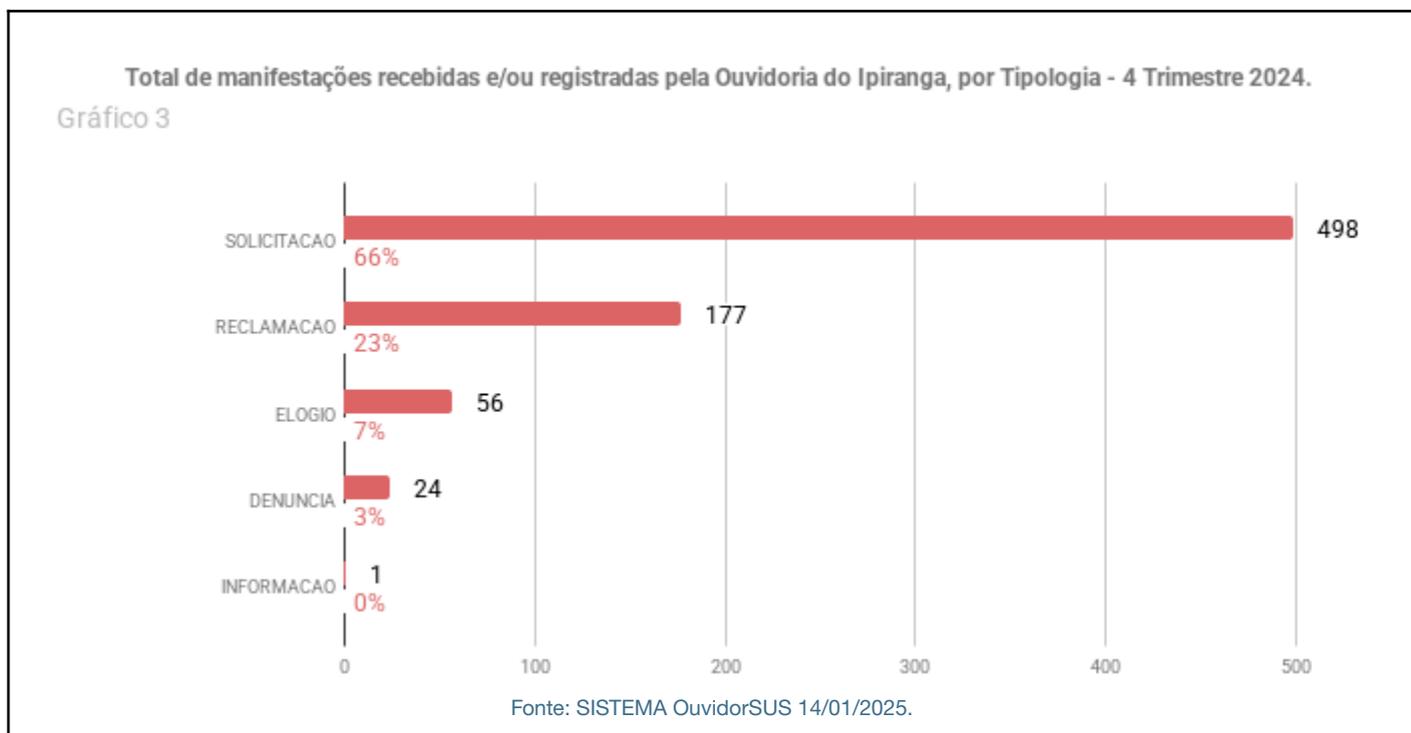
## 5. Classificação das manifestações

Foram registradas 498 solicitações, correspondente a 66% do total.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 64% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento; 20% a Cirurgias; 2% demais diagnósticos.

A maioria das solicitações se dá pela dificuldade de marcar os retornos após consultas, por desligamento de profissional e período

de contratação, gerando sobrecarga nos agendamentos.



## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

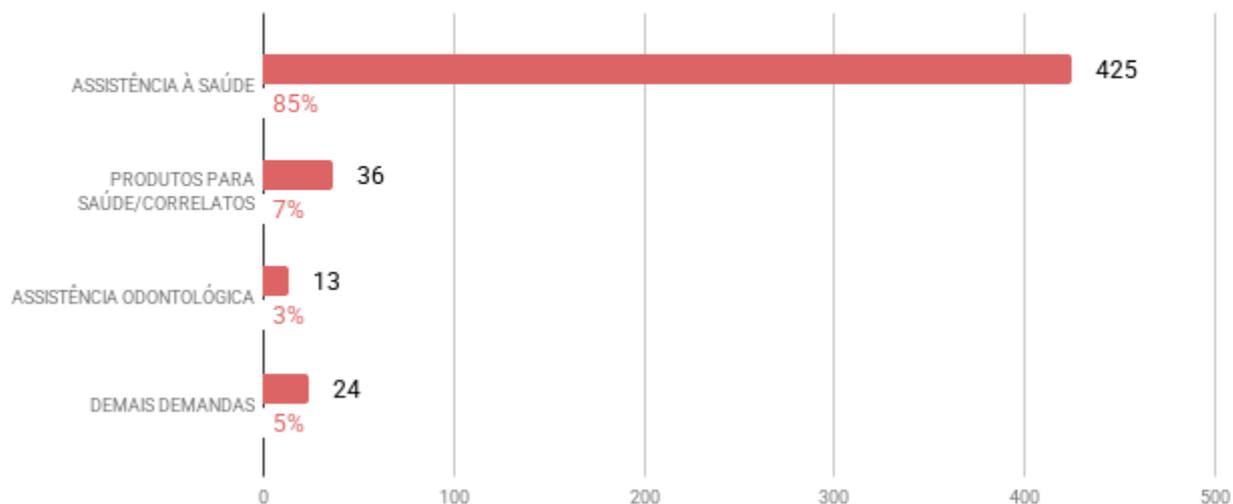
As 498 solicitações registradas no 4 trimestre de 2024 correspondem a 66% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto 425 (85%) são referentes à assistência à saúde.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 273 (64%) são relativos à assistência à saúde e 85 (20%) a cirurgias.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 4 Trimestre 2024.**

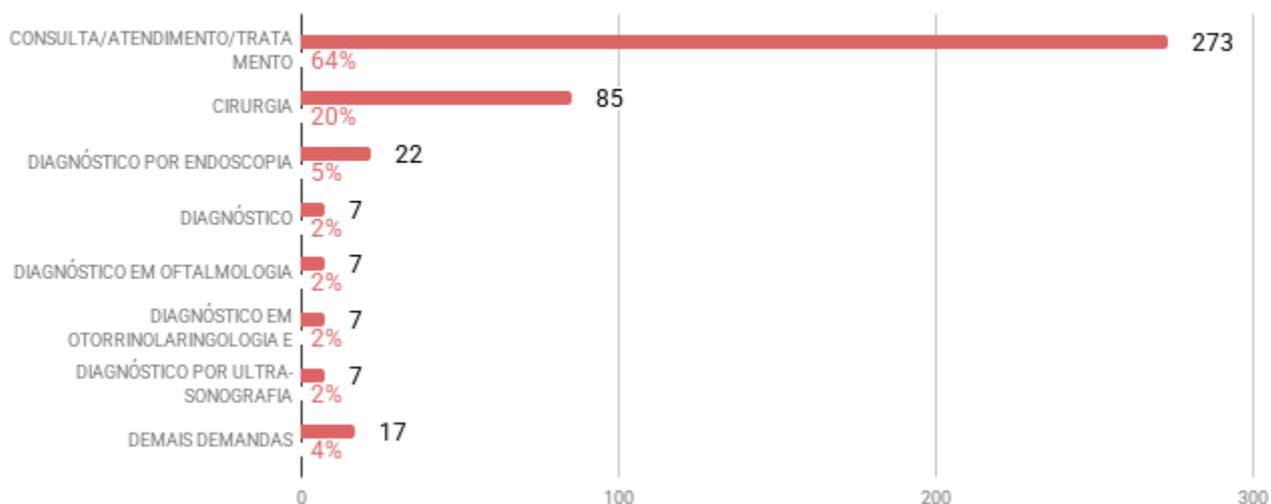
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 4 Trimestre 2024.**

Gráfico 5



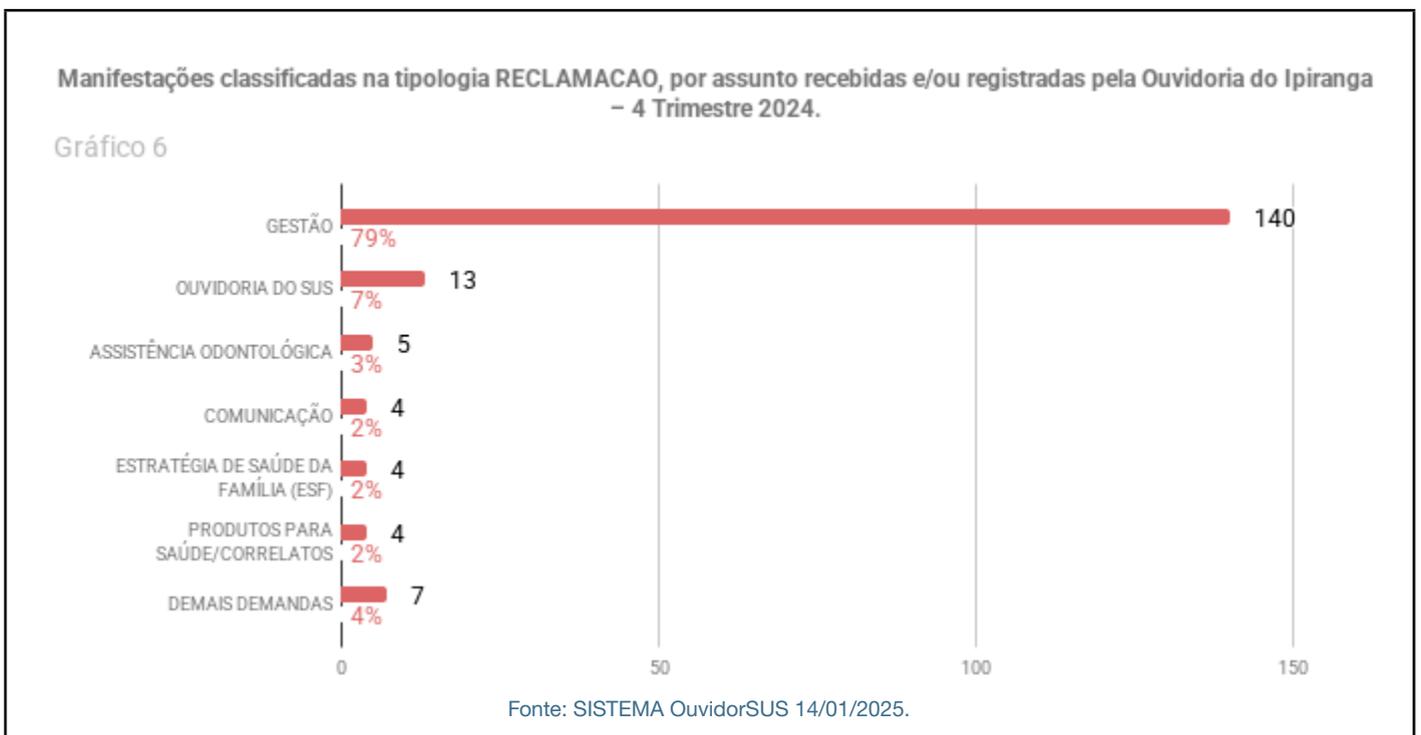
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 177 reclamações registradas no período correspondem a 23% do total.

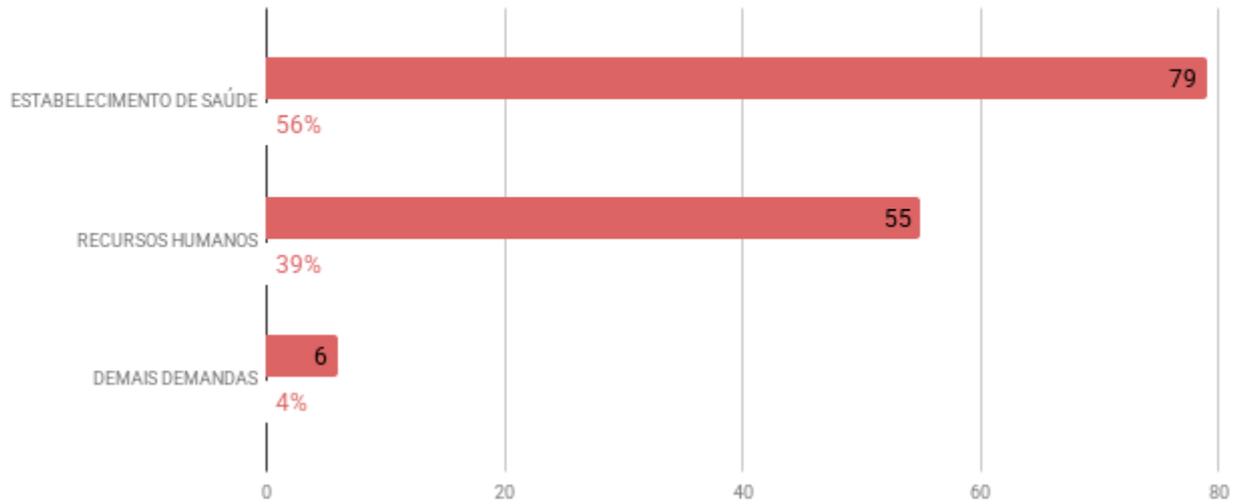
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto 140 (79%) estão relacionadas à gestão.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 79 (56%) são relativos a estabelecimento de saúde, 55 (39%) a recursos humanos e 6 (4%) demais demandas.



Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 4 Trimestre 2024.

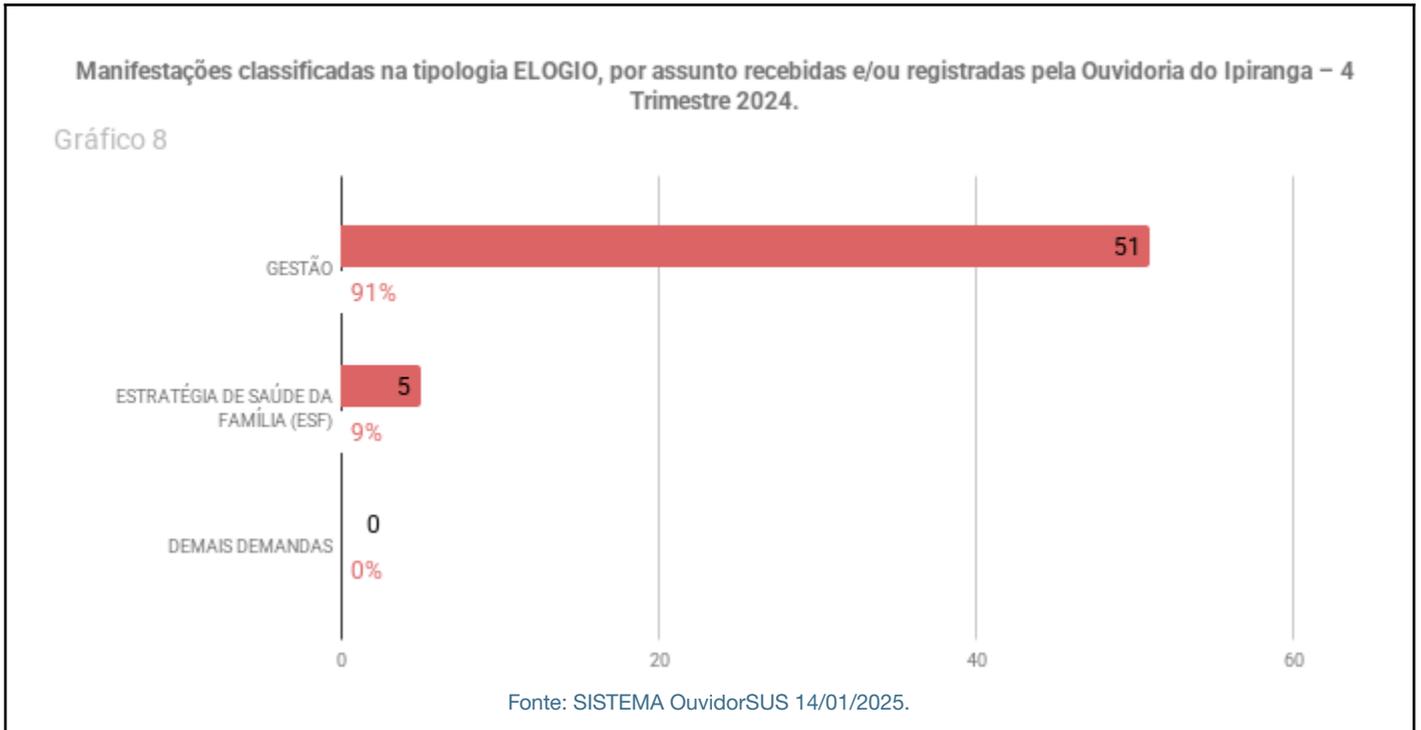
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Foram registrados 56 **elogios no 4 trimestre de 2024**, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 51 (91%) e 5 (9%) para ESF. A média mensal no trimestre foi de 19 elogios.



Observamos uma redução no total de elogios comparado ao trimestre anterior no assunto relacionado a gestão, devido às mudanças de gestão em alguns equipamentos. Acredito que isso tenha contribuído para essa diminuição. Mensalmente, são realizadas reuniões com os gerentes das unidades reforçando que seja prestado ao munícipe atendimento de forma eficiente e humanizada, tendo como objetivo prestar assistência com excelência.

## 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 VILA DAS MERCÊS	87	90	97%
UPA SACOMÃ	3	5	60%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MORAES - DR. JOÃO PAULO BOTELHO VIEIRA	10	10	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE BRISTOL	33	33	100%
AMA/UBS INTEGRADA SÃO VICENTE DE PAULA	33	36	92%
CAPS AD III HELIOPOLIS	2	3	67%
CAPS ADULTO II VILA MONUMENTO	6	6	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II IPIRANGA	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CEO II VISCONDE DE ITAUNA	9	9	100%
CER IV FLAVIO GIANNOTTI	12	15	80%
PS MUNICIPAL AUGUSTO GOMES DE MATTOS	10	11	91%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - IPIRANGA	2	2	100%
UBS ALMIRANTE DELLAMARE	10	10	100%
UBS AURELIO MELLONE - JARDIM SÃO SAVÉRIO	11	12	92%
UBS DR. EDUARDO ROMANO RESCHILIAN	20	21	95%
UBS DR. JOAQUIM ROSSINI	16	16	100%
UBS DR. OSWALDO MARASCA JUNIOR	19	19	100%
UBS HELIOPOLIS	13	13	100%
UBS JARDIM DA SAÚDE - NEUSA ROSALIA MORALES	17	17	100%
UBS JARDIM SECKLER	24	25	96%
UBS LUIZ ERNESTO MAZZONI	23	25	92%
UBS MOINHO VELHO II	13	13	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PROFª JANDIRA MASSUR - VILA GUMERCINDO	12	12	100%
UBS SACOMA EDMUNDO SUSSUMU FUJITA	40	42	95%
UBS VILA ARAPUÃ	16	16	100%
UBS VILA DAS MERCÊS	14	14	100%
UBS ÁGUA FUNDA	16	17	94%
UNIDADE HOSPITALAR - DR FLAVIO GIANNOTTI	152	156	97%
UVIS IPIRANGA / SACOMÃ	5	5	100%
Total	628	654	96%

Recebemos 654 manifestações de solicitações/reclamações no quarto trimestre de 2024, sendo que 628 foram respondidas em até 20 dias, conforme legislação vigente.

Somente 3 unidades não atingiram o índice de 80% de respostas enviadas dentro do prazo estipulado, sendo elas: CAPS Infante Juvenil II Ipiranga, UPA Sacomã e CAPS AD III Heliópolis perfazendo um total de 4 manifestações não respondidas equivalentes a 0,61% das manifestações recebidas.

Se compararmos com o trimestre anterior, tivemos uma redução considerável nas unidades com atrasos no cumprimento do prazo.

Evidenciamos que as unidades, assim como no terceiro trimestre, não solicitaram dilação de prazos, mesmo em situações que impossibilitam a elaboração da resposta.

As 3 unidades que não cumpriram o prazo foram notificadas pela supervisora, foram convocadas para reunião que acontece mensalmente na STS com a presença da ouvidoria para reforçar as rotinas reorientando sobre o impacto do não cumprimento dos prazos. As unidades pontuadas reconheceram que precisam melhorar os fluxos de trabalho priorizando as tarefas, identificando os problemas e melhorando as rotinas, comprometendo-se a atender aos prazos fazendo leitura diária do sistema OuvidorSUS.

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

Foram recebidas e/ou registradas 756 demandas de ouvidoria no 4º trimestre de 2024.

Os principais problemas identificados foram em relação à tipologia Solicitações, onde elencamos o assunto Assistência à Saúde com 425 demandas (85%) e, em seguida, o assunto Produtos para Saúde/Correlatos com 36 demandas registradas (7%) das solicitações.

Em relação ao assunto Assistência à Saúde, tivemos com maior prevalência Consultas/Atendimento/Tratamento, com 273 manifestações (64%) e solicitações de Cirurgias com 85 manifestações (20%).

Outro problema identificado foi em relação à tipologia Reclamações, onde tivemos como principal assunto a Gestão com 140 demandas (79%).

Como sugestões para melhoria dentro da governabilidade da Ouvidoria da STS Ipiranga, temos que intensificar e identificar os problemas específicos de cada unidade de saúde com suas peculiaridades e qualificar esta gestão.

## **11. Plano de ação**

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas: O principal plano de ação, para o quarto trimestre do ano 2024, foi entrar em contato quase que diariamente com as Unidades de Saúde oferecendo suporte para sanar dúvidas sobre os processos, com a finalidade de melhorar os índices de fechamento das demandas/manifestações dentro do prazo.

Reuniões junto aos gestores com apresentação do relatório mostrando o impacto do não cumprimento dos prazos, bem como planejamento de estratégias para melhorar o fluxo e otimização das tratativas nas demandas.

Este plano de ação tem surtido resultados. Podemos observar esse número com a queda do percentual das unidades que deixaram de cumprir os prazos de respostas. 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
Reuniões com gestores	Para alimento dos fluxos	Presencial ou online	Mensalmente	Supervisor/ gestores e ouvidor	Em andame... ▾
Visitas da Supervisão nas unidades	Alinhar fluxos e validar protocolos	Presencial	Semanalmente	Apoiadores/ Supervisor	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
07/01/2025	Inauguração da UPA Sacomã	Inauguração e recepção do prefeito	Todos apoiadores da STS Ipiranga

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

Neste 4º trimestre tivemos recorrência das manifestações relacionadas a solicitações de consultas nas unidades de saúde, tendo em vista uma incidência maior dos casos cirúrgicos, situações que fogem da nossa governabilidade.

Sobre as reclamações, o assunto mais citado foi a Gestão. Isto ocorre, em especial, devido às rotinas e protocolos da unidade. Eles têm como finalidade padronizar os atendimentos de forma sistematizada, proporcionando um atendimento humanizado. Ainda em análise às reclamações, o segundo sub assunto mais citado foi Recursos Humanos, evidenciando a necessidade de capacitação e reciclagem de todos os funcionários sobre a qualidade do atendimento. Com o avanço da tecnologia, uma grande parte da população tem acesso às informações, trazendo com isso o empoderamento do munícipe em relação aos seus direitos, o que fortalece a consolidação do SUS no nosso município.

A maioria das denúncias neste período foram para a Vigilância Ambiental, sobre estabelecimentos comerciais.

Quanto aos elogios, foram dirigidos aos profissionais e equipes, fazendo com que a equipe se sinta motivada para continuar seus atendimentos humanizados e de qualidade, além de fortalecer o espírito coletivo.

Também foi possível identificar uma melhora importante nas unidades que não cumpriam os prazos determinados para o tempo de resposta.

Com esse panorama geral, conseguimos criar estratégias para melhorias nos atendimentos, destacando o papel fundamental da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde, visando a criação de serviços mais humanizados, éticos e respeitosos com os cidadãos atendidos.

Miriam Otero Dimitrov

Ouvidora

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

A Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga acompanha todas as demandas dos usuários, sempre tratando de forma adequada cada manifestação, devolvendo a estes o retorno e procurando sempre ser resolutivo na demanda.

Levamos sempre em consideração as melhorias no processo de trabalho para que o usuário seja atendido com qualidade conforme preconiza o SUS.

Em reuniões do Conselho Gestor do Ipiranga tratamos sempre essa pauta sobre ouvidoria no intuito de esclarecimentos dessa ferramenta que é de grande valia para ajudar aprimorar ainda mais os serviços de saúde oferecidos à população.

Observamos que, em relação ao trimestre anterior, tivemos um aumento referente às manifestações relacionadas a fraldas. A STS realizou reuniões com os gestores, reforçando os interlocutores do programa nas Unidades para estar atentos na atualização dos endereços e esclarecendo que, mesmo os insumos sendo entregues pelo correio, as visitas e os vínculos dos usuários devem permanecer.

Observamos também uma redução do percentual das unidades que não conseguiram atingir a meta do prazo de resposta determinado pela Secretaria Municipal de Saúde. Por meio de reuniões com todos os gerentes, foi reforçado nosso compromisso junto ao município, conscientizando cada equipamento sobre a importância do cumprimento das metas alinhado aos processos.

Sempre apresentamos o relatório de Ouvidoria para os Gestores no sentido de reforçar o cuidado e ouvir experiências de cada Gestor.

Está previsto para as próximas reuniões do Conselho Gestor a apresentação do Relatório para melhor entendimento dos nossos conselheiros.

Supervisora: Sueli de Medeiros Cardoso dos Passos Carvalho

## **15. Glossário**

### **SOLICITAÇÃO**

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

### **RECLAMAÇÃO**

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **DENÚNCIA**

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

## 16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](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>

