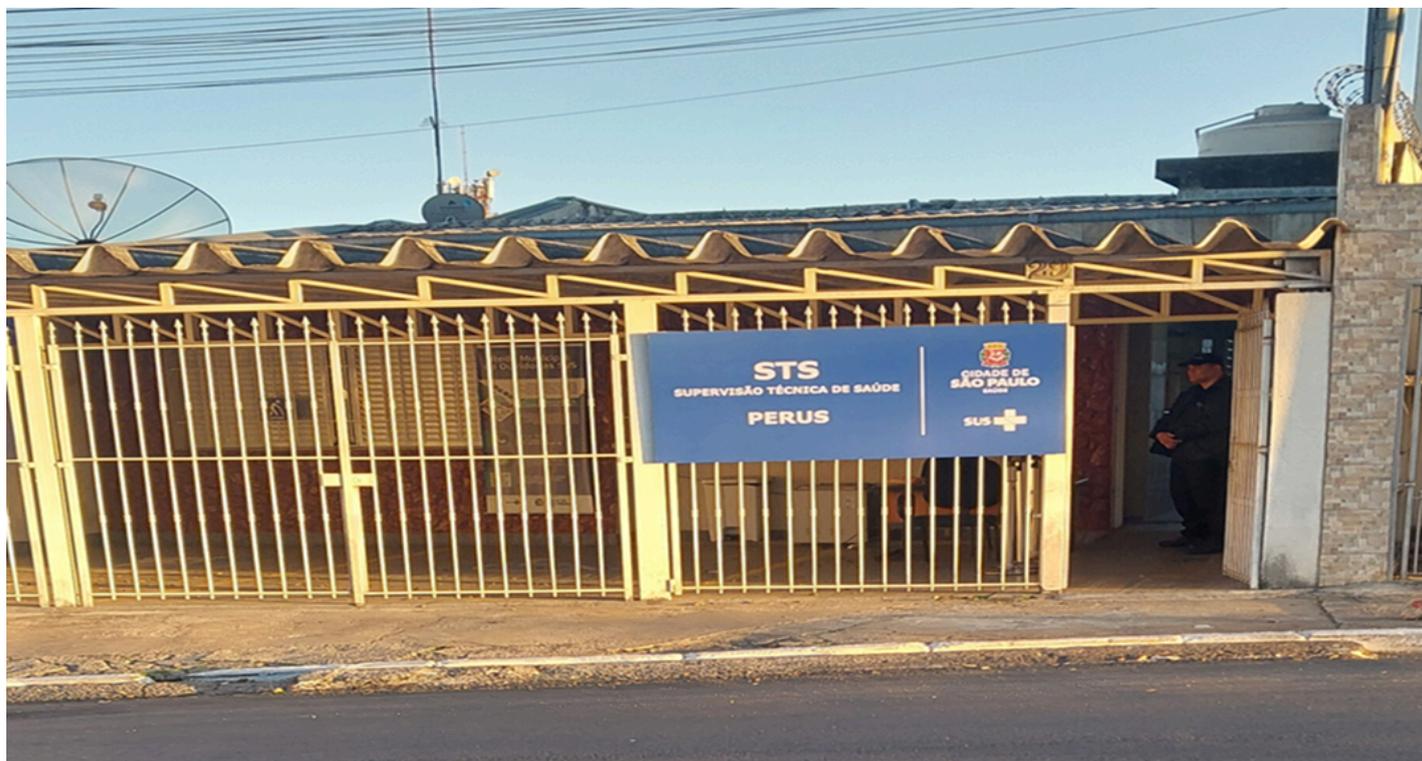


1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Perus

Endereço: Rua Antônio Maia, 29

Vila Perus - CEP: 05204-110 - São Paulo-SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, 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 Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Perus

Isabel Aparecida Nering

Ouvidor

Gisele de Moraes Souza

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.

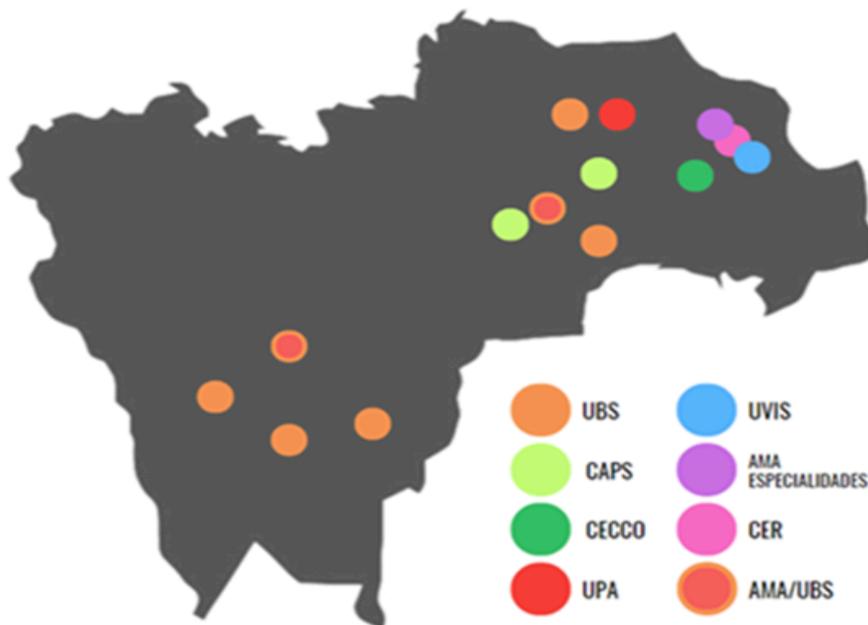
Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
15. Glossário	26
16. Siglário	27
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	29
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	30

1. Perfil da Unidade de Saúde

SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PERUS



CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A STS Perus pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte e possui área territorial de 57,2 km². A população estimada para 2023 segundo a Fundação SEADE é de 180.401 hab., com uma baixa densidade demográfica de 3.042 hab/km². Porém, o território apresenta evidente desigualdade na distribuição populacional e nas condições socioeconômicas. Com destaque para as barreiras geográficas (extensas áreas verdes e três importantes rodovias), o que impedem e/ou dificultam o acesso da população aos serviços de saúde.

É subdividida em dois Distritos Administrativos (DA): Anhanguera e Perus. Possui taxa de crescimento positiva (2,96,) sendo maior no DA Anhanguera (5,54) e menor no DA Perus (1,27) no período de 2000 a 2010 e taxa de analfabetismo de 6,5% segundo IBGE, Censo de 2010. Com relação ao Índice de Necessidades de Saúde, o DA Perus apresenta um índice alto (0,32) e o DA Anhanguera (0,24) médio.

A população SUS dependente é de 64,7% no DA Anhanguera e 61,1% no DA Perus. Contudo, a que tem o hábito de procurar o SUS é de 83,6% no DA Anhanguera e 73,1% no DA Perus, segundo o Instituto Via Pública, 2011.

As principais causas de óbito são: doenças isquêmicas do coração, doenças cerebrovasculares, pneumonias, lesões de intenção indeterminada, bronquite-enfisema-asma. O coeficiente de Mortalidade Infantil em 2022 da STS Perus é de 12,7/1.000 nascidos vivos.

Estudos epidemiológicos demonstram um agravamento no nível de saúde da população no tocante ao aumento de doenças não transmissíveis (DANT), cujo cenário exige uma reorganização da rede de serviços, fortalecendo a oferta e promovendo o acesso aos serviços da atenção básica e aos procedimentos especializados, com capacidade resolutiva.

As principais necessidades de saúde a serem equacionadas são: ampliar o acesso da população aos serviços de Atenção Básica, atuar de forma preventiva nas Doenças Crônicas Não Transmissíveis, ampliar o acesso aos serviços de média complexidade como consultas de especialidades e apoio diagnóstico, ampliar o nº de leitos hospitalares, incluindo maternidade e leitos de UTI.

Assim, considerando a situação demográfica e epidemiológica da STS Perus/Anhanguera, bem como os indicadores de mortalidade apontados, fica evidente a necessidade de ampliação das Redes de Atenção à Saúde na região, com construção de novos equipamentos de saúde e melhoria na estrutura física dos já existentes.

REDE DE ATENDIMENTO	
TIPO DE UNIDADE/SERVIÇOS	
AMA ESPECIALIDADES	1
AMA/UBS INTEGRADA – COM MODELO TRADICIONAL	1
AMA/UBS INTEGRADA (24H) - COM ESF	1
CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO	1
CAPS II ADULTO	1
CAPS INFANTOJUVENIL	1
BASE SAMU	1

CECCO	1
UPA	1
UVIS	1
UNIDADE BÁSICA COM ESF	5
-- EQUIPE DE ESF	32
-- EQUIPE MULTI	3
-- EQUIPE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA	3
COBERTURA ESF	
7 UBS COM ESF, sendo 6 ESF e 1 mista	COBERTURA DE 71,11% DO TERRITÓRIO

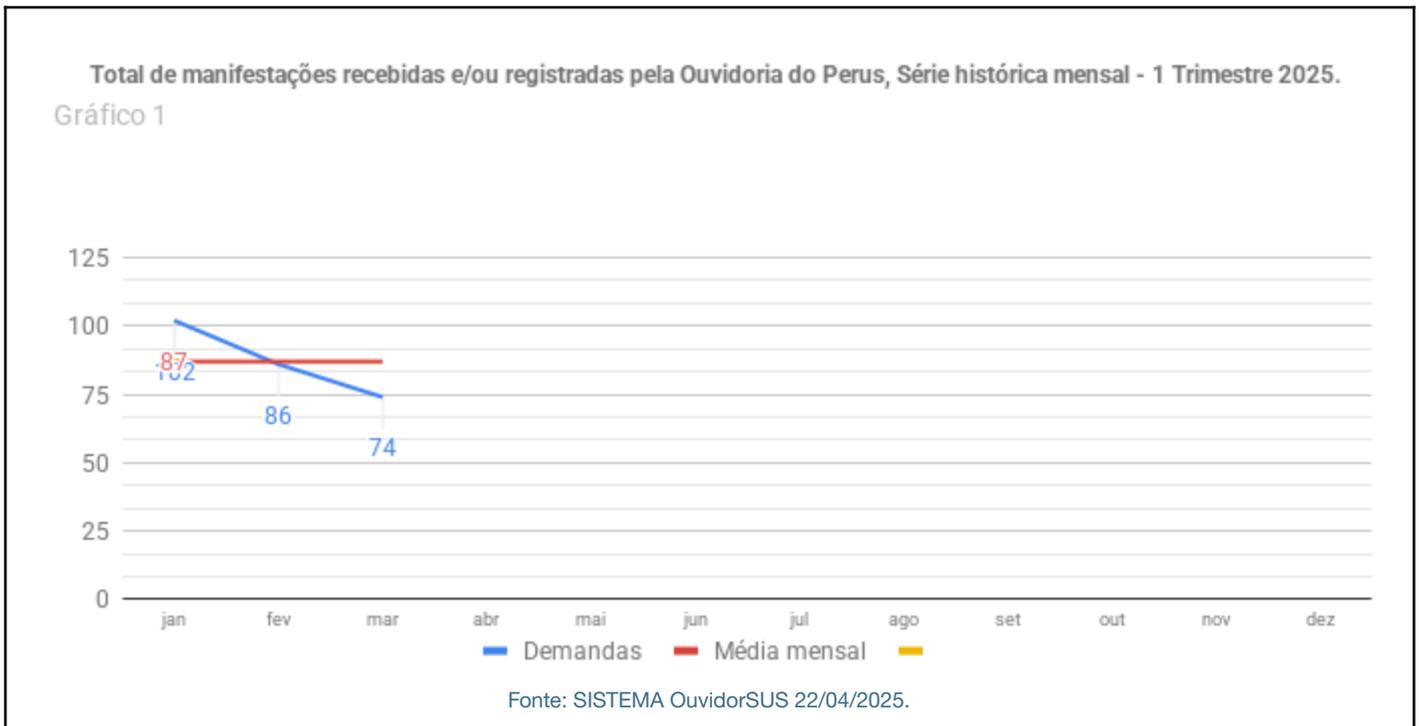
2. Panorama Geral do Trimestre

O primeiro trimestre de 2025 ainda refletiu as insatisfações da população em relação ao novo modelo de atendimento Acesso Avançado, a organização das unidades e o modelo de agendamentos.

A necessidade de atendimento às especialidades e cirurgias também continua sendo a grande necessidade da população de forma geral. Ainda tivemos reclamações em relação ao tempo de espera para os atendimentos de emergência porque casos de atendimentos causados por problemas respiratórios também foram muitos nesse 1º trimestre de 2025.

Tivemos diminuição nas queixas relacionadas à entrega das fraldas, ainda é um assunto que aparece nesse trimestre, porém, em casos pontuais.

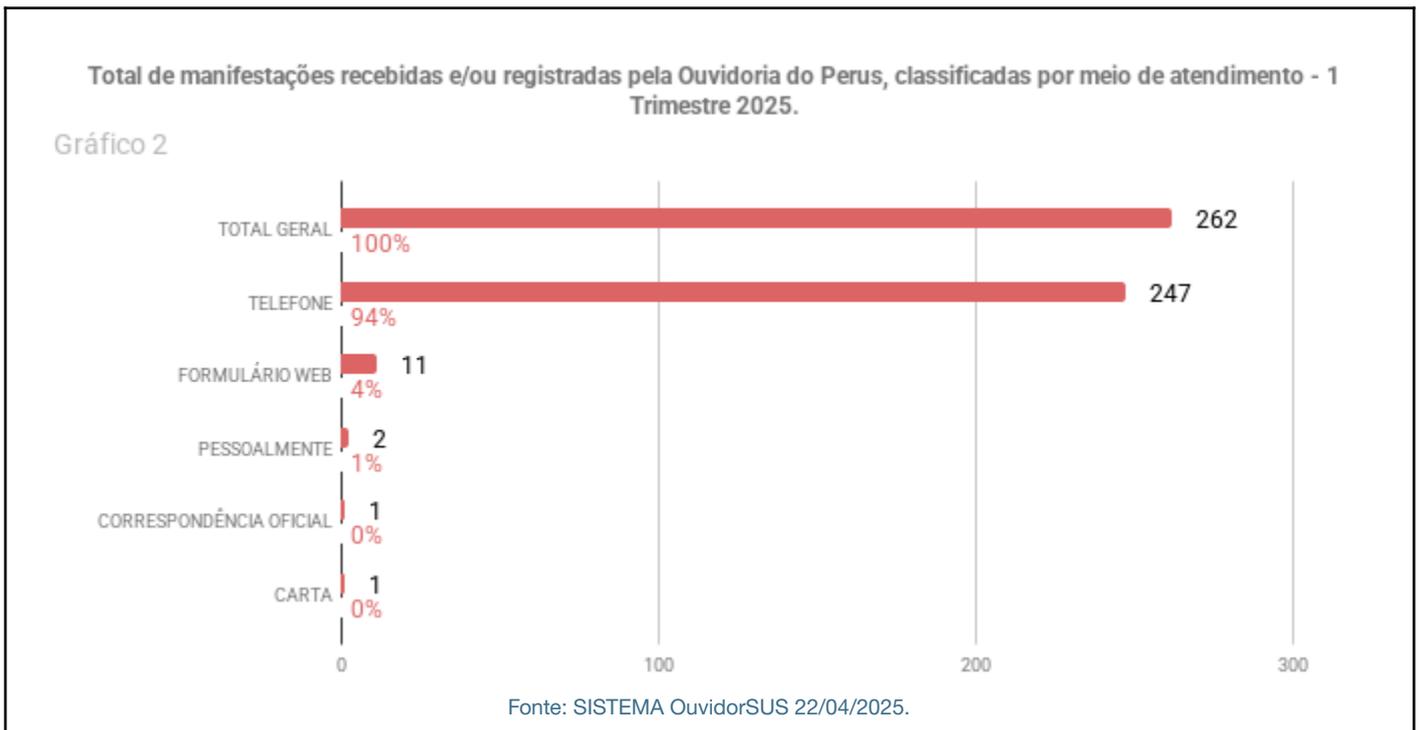
3. Número de manifestações – Série histórica



O primeiro trimestre de 2025 foi muito parecido com o último trimestre de 2024 em número de demandas, sendo no total 262 agora e 267 no período anterior. Praticamente as mesmas queixas e solicitações contidas no trimestre anterior apareceram neste trimestre também. Entre os assuntos mais citados estão as insatisfações com o modelo de atendimento e agendamentos (Acesso Avançado), falta de vagas de consulta, exames e cirurgias, acesso às fraldas e medicamentos e insatisfações em atendimentos médicos.

O Acesso Avançado é um sistema moderno de agendamento médico, que consiste em agendar as pessoas para serem atendidas pelo médico no mesmo dia ou em até 48 horas após o contato do usuário com o serviço de saúde. Tem como objetivo melhorar o acesso das pessoas aos cuidados em saúde, diminuir o tempo de espera por uma consulta médica, diminuir o número de faltas às consultas médicas e aumentar o número de atendimentos médicos da população.

4. Meios de atendimento

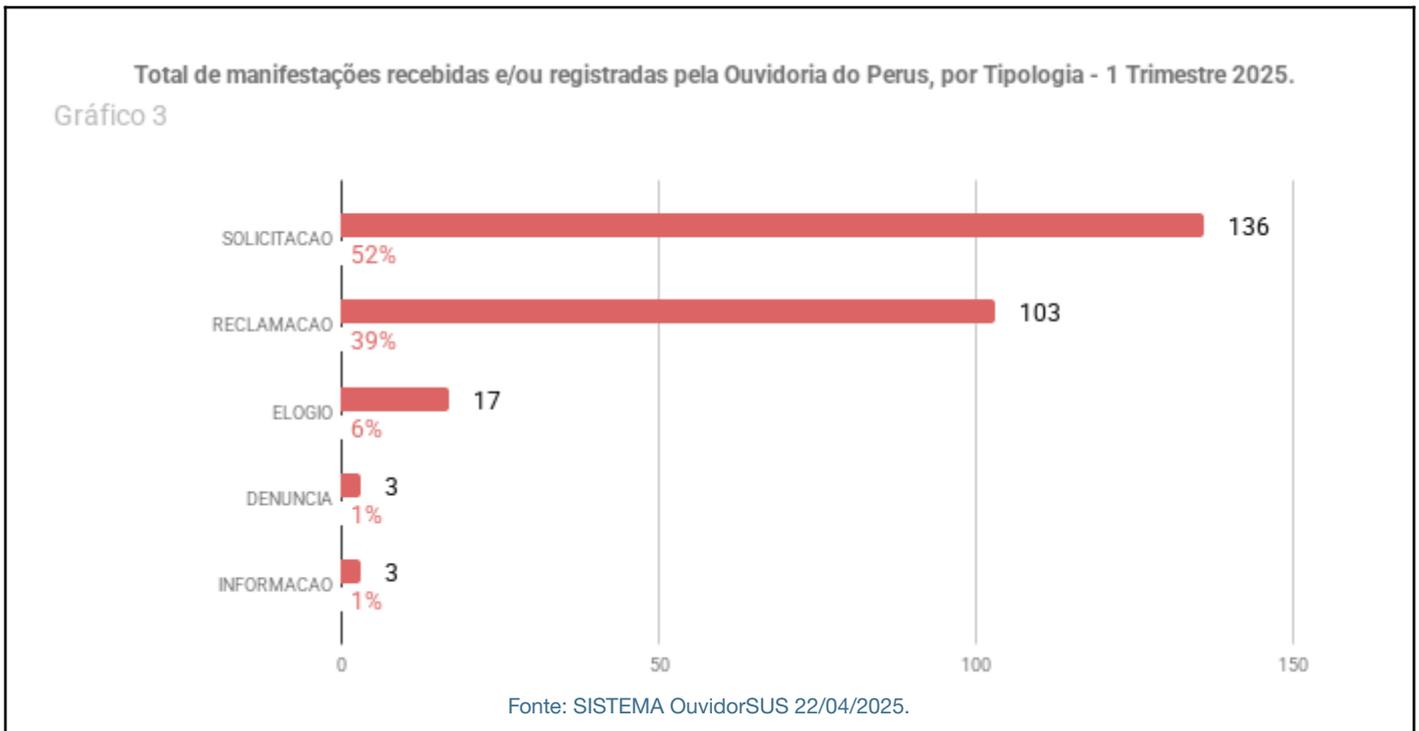


Repetindo o cenário de 2024, o meio de atendimento que teve predileção pelos usuários nesse trimestre foi o telefone por meio da Central SP156, sendo 94% do total, seguido pelo Formulário Web (11%), pessoalmente com 2% e ainda por correspondência oficial e carta com uma demanda cada, não atingindo nem 1% do total.

Os canais oficiais de registros das demandas da Rede de Ouvidorias são:

- Telefone pela Central 156;
- Internet pelo formulário Web disponível em: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>
- Presencialmente nas Supervisões Técnicas de Saúde das 10h às 16h de segunda a sexta e Hospitais Municipais das 08h às 16h.

5. Classificação das manifestações



Neste trimestre, assim como no ano anterior, a classificação das manifestações manteve-se muito parecida, sendo em sua maioria solicitações (52%), seguidas de reclamações (39%), elogios (6%) e denúncias (1%). Neste trimestre houve apenas 1% do total (3) pedidos de informações e não houve registro de sugestões.

Em análise, os números representam a grande necessidade de agendamentos e atendimentos que têm sido insuficientes na rede de atendimento do território.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 136 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 52% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

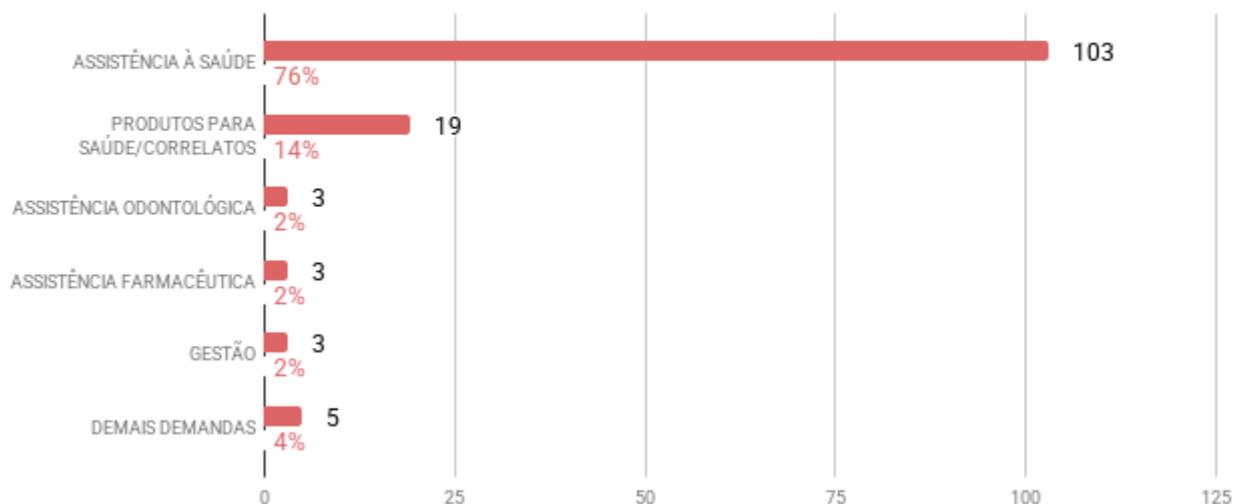
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 18% a cirurgias.

Os gráficos 4 e 5 revelam a necessidade da população em relação às consultas, atendimentos e tratamentos que não possuem ofertas suficientes para suprir as demandas da região. Isso sem contar as solicitações de exames específicos e cirurgias eletivas que só aumentam em necessidade.

Ainda houve solicitações em relação às fraldas, porém em menor quantidade quando relacionadas ao ano anterior, reforçando o cenário que temos visto em relação aos ajustes e organização no atendimento do Programa Fralda em Casa.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Perus – 1 Trimestre 2025.

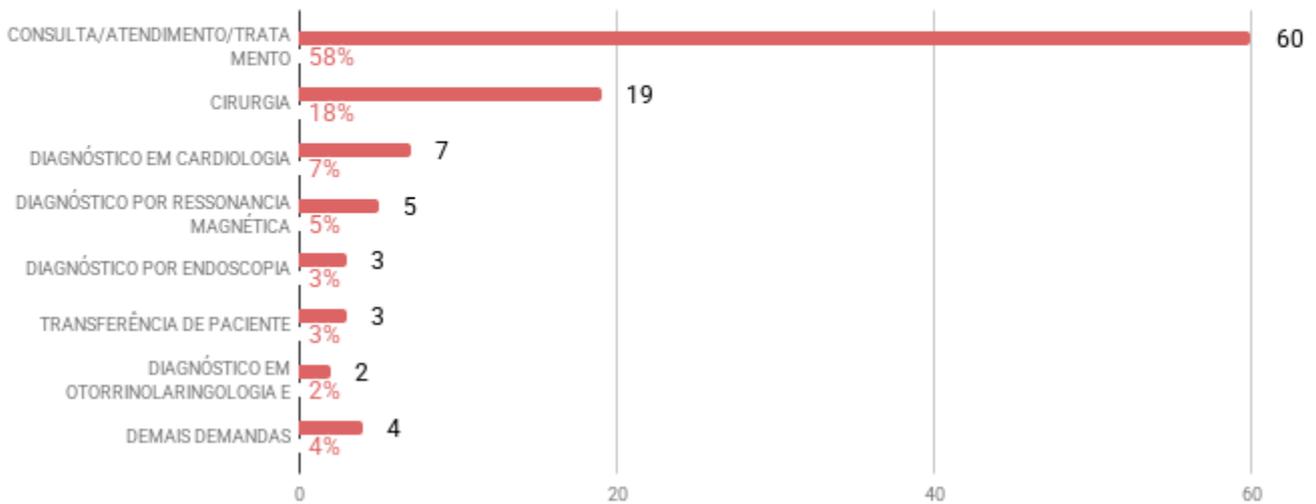
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Perus - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 103 Reclamações registradas no período correspondem a 39% do total.

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

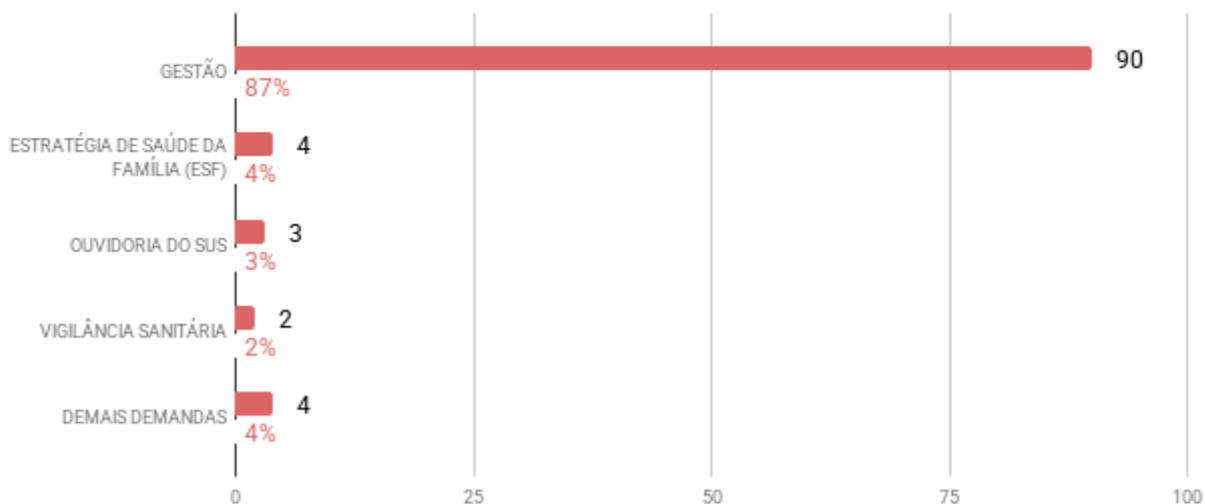
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 49% são relativos a Recursos Humanos e 47% a Estabelecimentos de Saúde.

As manifestações relativas a Recursos Humanos especificamente foram acolhidas, analisadas e tratadas em particular pelos gestores locais, sendo solucionadas caso a caso.

Já em relação ao subassunto Estabelecimentos de Saúde, a grande maioria das demandas é em relação ao novo modelo de atendimento/agendamento como já citado anteriormente. Mesmo na maioria das vezes tendo o atendimento médico no mesmo dia, há uma espera muito grande entre a chegada na unidade e o atendimento de fato, o que tem gerado insatisfações.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Perus – 1 Trimestre 2025.

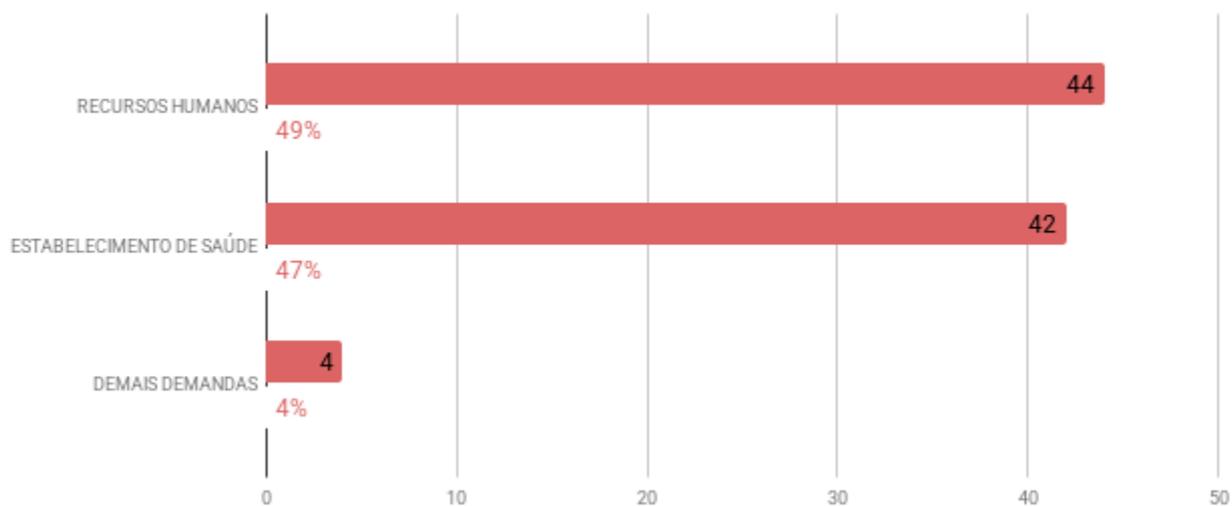
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Perus - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7

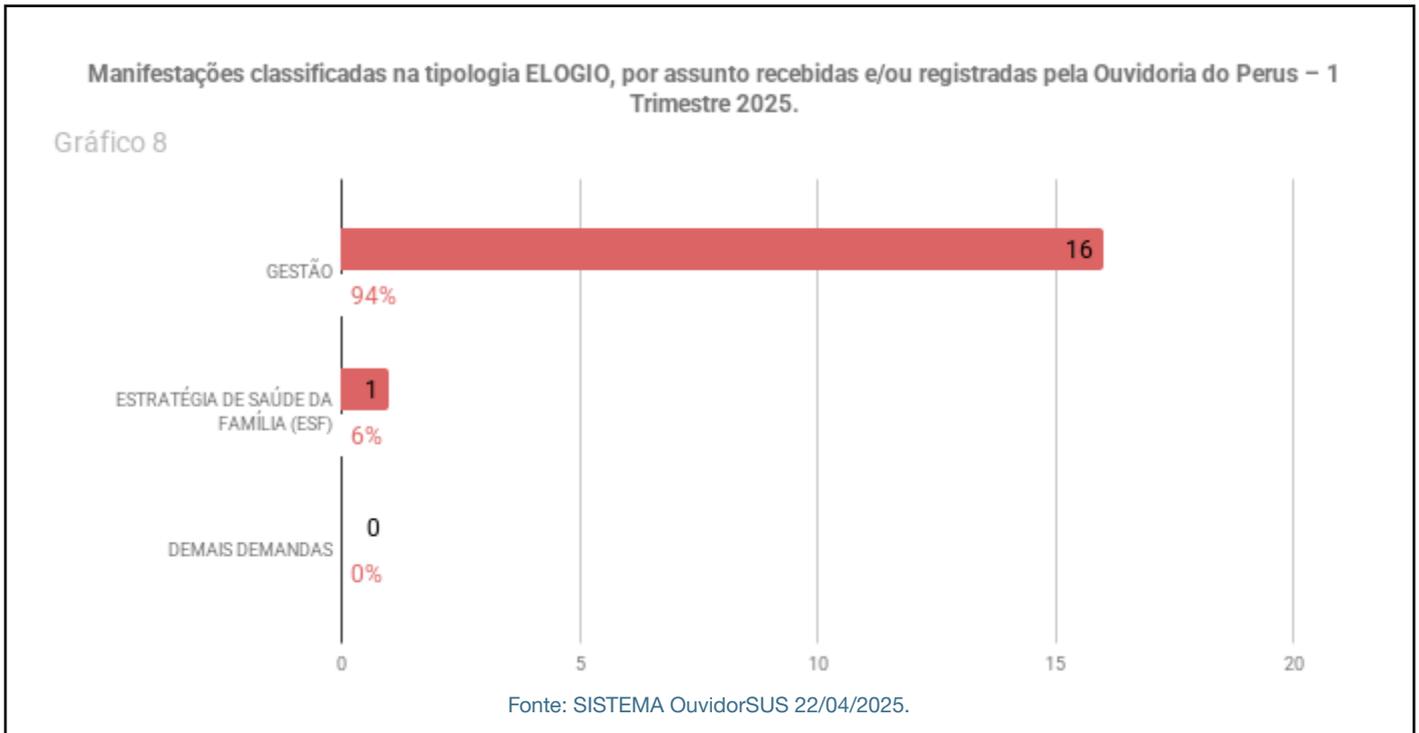


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 17 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 6% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o

assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 94%. A média mensal no trimestre foi 5,6 elogios.



Neste trimestre, houve uma diminuição no número de manifestações classificadas como elogio quando comparados ao último trimestre do ano passado. Curiosamente, o assunto que mais recebeu elogios foi gestão, o mesmo assunto que mais recebeu reclamações nesse mesmo período. Em análise, as reclamações surgem quando há a demora no atendimento e em relação às mudanças na forma de atender, mas os elogios demonstram qualidade e satisfação com os atendimentos.

Os elogios foram registrados para participação e certificação no Programa Gente que Faz o SUS. O selo Gente que faz o SUS é um reconhecimento aos profissionais que recebem elogios na Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) pelo atendimento prestado à população. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde e a certificação ocorre semestralmente.

É uma forma de a população reconhecer aqueles que fizeram um bom trabalho e que acaba incentivando a todos para que tenham também esse reconhecimento.

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 PERUS	53	54	98%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE ANHANGUERA	22	24	92%
AMA/UBS INTEGRADA PERUS	30	36	83%
CAPS ADULTO II PERUS - ASM CASA VIVA	1	1	100%
CER II PERUS	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PERUS	2	2	100%
UBS JARDIM ROSINHA	17	17	100%
UBS MORADA DO SOL	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS MORRO DOCE	32	33	97%
UBS RECANTO DOS HUMILDES	22	23	96%
UBS VILA CAIÚBA	12	13	92%
UPA PERUS DR LUIZ ANTONIO DE ABREU SAMPAIO DORIA	13	17	76%
UVIS PERUS	2	3	67%
Total	217	234	93%

Neste trimestre, recebemos 234 manifestações classificadas como solicitações e reclamações, conforme registradas no quadro acima. Dentre essas, 17 não foram respondidas no tempo preconizado pela portaria 166/2021, de até 20 dias corridos. Porém, apenas duas unidades de saúde cobertas pelo contrato de gestão CG04/2015 tiveram menos de 80% no prazo de resposta, descumprindo a meta solicitada na avaliação do formulário Q2. Abaixo a justificativa apresentada pela UPA Perus:

“Algumas ouvidorias demandam maior tempo de apuração devido à complexidade dos casos, exigindo análise minuciosa onde se faz necessário o envolvimento de outros processos de trabalho para conclusão da resposta.

Segue plano de ação para melhoria do indicador:

Responsável: Adriana Alves Benetti

Data de Elaboração: 25/062025

O que?	Quem?	Onde?	Quando?	Por quê?	Como?	Quanto?	
Justificar o atraso nas respostas de ouvidorias e implementar o monitoramento dos prazos.	Gerente da unidade e equipe de apoio administrativo.	NA UPA	A partir da identificação da ouvidoria que após análise seja classificada como de maior complexidade e sempre que necessário.	Algumas ouvidorias demandam maior tempo de apuração devido à complexidade dos casos, exigindo análise minuciosa onde se faz necessário o envolvimento de outros processos de trabalho para conclusão da resposta.	Por meio de monitoramento contínuo dos prazos das ouvidorias quando necessário solicitaremos formalmente a dilação do prazo dentro do período adequado.	Sem custo financeiro adicional, utilizando os recursos humanos e sistemas internos já disponíveis.	Implantado

Desde já agradeço, ficando à disposição.

Adriana Alves Benetti”

UPA PERUS

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

O uso da PAQ foi descontinuado desde Janeiro de 2025.

11. 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
Correção dos estabelecimentos cadastrados no OuvidorSUS	Sem cadastro ou cadastro errado	Correção no próprio sistema OuvidorSUS com a senha da Secretaria	Assim que percebido o erro ou a inexistência do registro	A ouvidora	Em andamento
Reencaminhamento das demandas que não pertencem à nossa Unidade de Ouvidoria	Erros no encaminhamento	Informar a Coordenadoria para o reencaminhamento.	Assim que percebido que a demanda não pertence às nossas unidades.	A ouvidora	Em andamento
Cobrança das demandas em atraso	Exceder o prazo para resposta	Encaminhando email uma vez por semana para as unidades com demandas em atraso	Toda sexta feira	A ouvidora	Em andamento

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2025	Reunião de Rede de Ouvidorias	Reunião de Planejamento 2025	Gisele de Moraes Souza

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise e discussão dos dados referentes às demandas do primeiro trimestre de 2025 permitiram identificar as tipificações mais frequentes e relevantes nas manifestações recebidas. O objetivo dessas ações é melhorar a qualidade dos serviços de saúde, fortalecer a relação entre profissionais e a população, além de aumentar a satisfação dos usuários.

Durante esse período, foram registradas 262 manifestações, que chegaram por diversos canais, como telefone portal 156, formulário online e a Ouvidoria Presencial da Supervisão Técnica de Saúde. Todas as demandas foram cuidadosamente analisadas, com contatos feitos com os usuários e tratativas específicas para cada caso.

A maior parte das manifestações foi composta por solicitações, totalizando 136 demandas, seguida por reclamações, com 103 registros. Além disso, tivemos 17 elogios, 3 pedidos de informações e 3 denúncias. Não houve registros de sugestões neste trimestre.

Ao analisar as manifestações, destacou-se a questão do acesso ao atendimento médico, incluindo consultas e tratamentos, refletindo o aumento no tempo de espera. Também houve muitas solicitações relacionadas a exames e cirurgias. As demandas mais recorrentes envolveram agendamentos de consultas nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), serviços de especialidades e cirurgias eletivas. Em relação aos agendamentos, todos os usuários foram orientados sobre o novo modelo de atendimento (Acesso Avançado) e o uso do aplicativo Agenda Fácil.

As reclamações relacionadas ao tempo de espera nas unidades básicas também estão ligadas à resistência de parte da população ao novo modelo de atendimento. Quanto às denúncias, a maioria envolveu estabelecimentos comerciais que passaram por vistorias realizadas pela UVIS, sendo autuados, quando necessário, conforme a legislação vigente.

Observamos que, em relação ao último trimestre, os principais temas permanecem os mesmos: dificuldades com superlotação, atrasos ou falhas na entrega de fraldas pelo Programa Fralda em Casa, além da necessidade de reorganização dos serviços para reduzir esses problemas. Apesar das melhorias na redução de casos de doenças respiratórias e dengue, questões como a falta de vagas para cirurgias eletivas e consultas especializadas continuam sendo desafios, pois dependem de fatores além do alcance das nossas unidades.

Diante do exposto, concluímos que as manifestações refletem o cenário atual do território e evidenciam a necessidade de uma reorganização contínua dos serviços. Isso inclui ajustes nos fluxos técnico-assistenciais, reorganização das agendas e educação permanente dos profissionais. Além disso, reforçam a urgência de ampliar a oferta de vagas para cirurgias eletivas e consultas especializadas, o que, infelizmente, não está sob nosso controle direto.

Gisele de Moraes Souza
Ouvidora

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Como gestora, ao analisar o relatório do primeiro trimestre de 2025, percebo que as manifestações recebidas oferecem um panorama importante sobre os desafios e avanços em nossos serviços de saúde. Com um total de 262 manifestações, é evidente que a população está bastante engajada e atenta às questões relacionadas ao acesso e à qualidade do atendimento.

Os dados mostram que a maior parte das demandas são solicitações e reclamações, especialmente relacionadas ao acesso ao atendimento médico, agendamentos, exames e cirurgias. Isso reforça a necessidade de continuarmos aprimorando nossos processos, especialmente no que diz respeito ao tempo de espera e à resistência ao novo modelo de atendimento (Acesso Avançado). A orientação aos usuários sobre o uso do aplicativo Agenda Fácil é uma estratégia importante, mas precisamos avaliar se essa comunicação está sendo efetiva e buscar alternativas para facilitar o acesso.

As denúncias envolvendo vistorias e autuações em estabelecimentos comerciais indicam que nossa fiscalização está atuante, o que é positivo para a segurança da população. No entanto, os problemas persistentes de superlotação, atrasos na entrega de fraldas pelo Programa Fralda em Casa e a falta de vagas para cirurgias eletivas e consultas especializadas continuam sendo obstáculos que impactam diretamente na satisfação dos usuários.

Diante disso, é fundamental que nossas ações continuem focadas na reorganização dos fluxos técnico-assistenciais, na otimização das agendas e na capacitação contínua dos profissionais. Além disso, é

imprescindível reforçar a necessidade de ampliar a oferta de vagas para cirurgias eletivas e consultas especializadas, mesmo reconhecendo que esses fatores dependem de recursos externos.

Em resumo, os dados reforçam a importância de uma gestão proativa e integrada, buscando sempre demandas da população de forma mais eficiente e humanizada. Nosso compromisso deve ser com a busca constante por soluções que reduzam as dificuldades enfrentadas e promovam a saúde e o bem-estar de todos os cidadãos.

Isabel Aparecida Nering

Supervisora

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 (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.





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>

