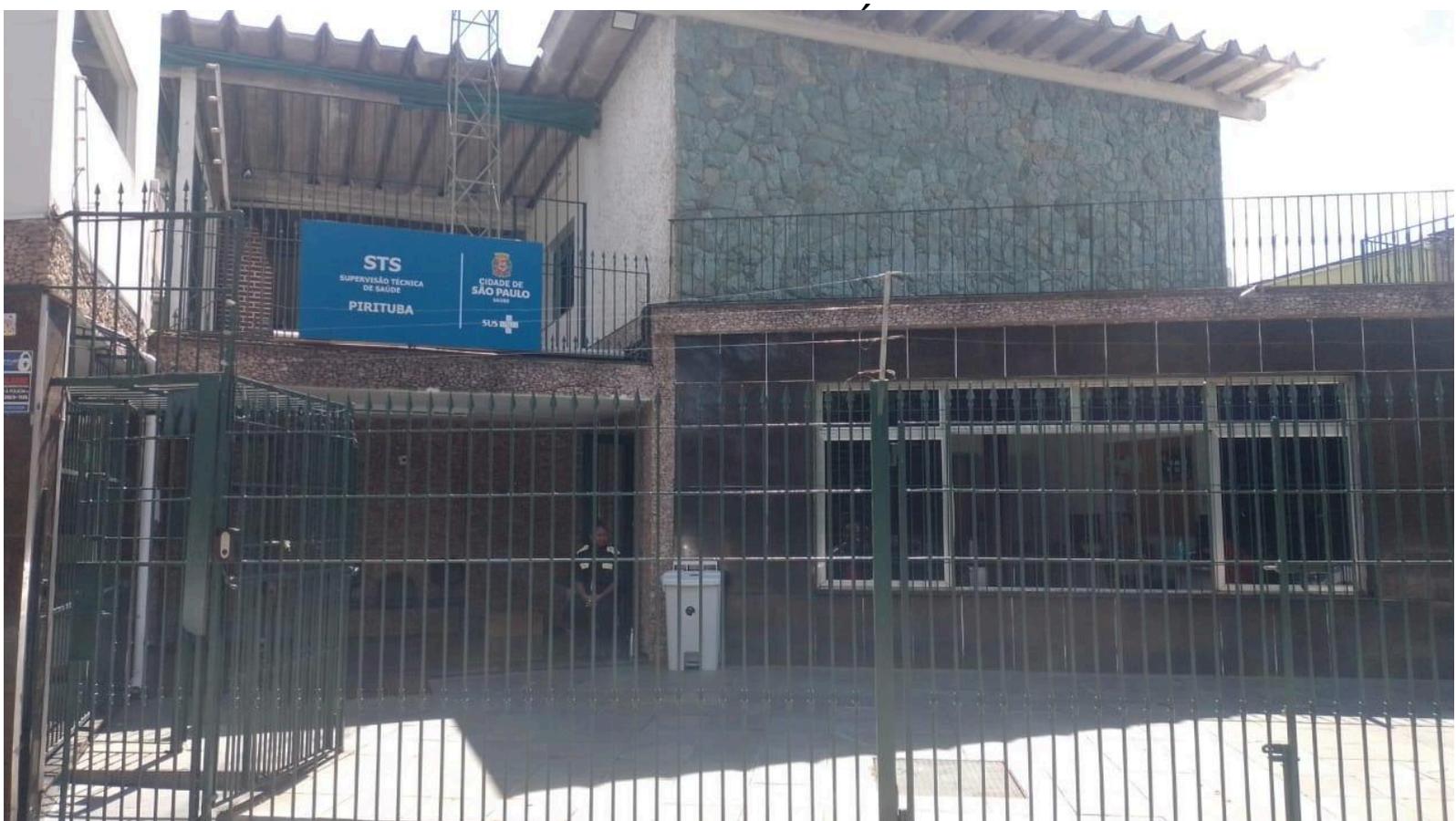


1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE PIRITUBA
Endereço: RUA COMENDADOR GABRIEL COTTI 156, VILA PEREIRA
BARRETO-SÃO PAULO - SP - CEP:02919110

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, 29p.

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 Pirituba

Renata Elisa De Oliveira

Ouvidores

Marcia Casamassimo Silva

Jussara Simões Vaz

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
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	23
15. Glossário	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde - STS Pirituba pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Norte e tem como área de abrangência o território de Pirituba/Jaraguá/São Domingos. A Organização Social que administra 16 das 22 unidades em nosso território é a SPDM - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina Programa de Atenção Integral à Saúde. A STS é composta pelos serviços:

- 04 AMA/UBS Integrada: AMA/UBS Anhanguera, AMA/UBS, Elísio Teixeira Leite, AMA/UBS Jardim Ipanema, AMA/UBS Vila Pereira Barreto.
- 17 Unidades Básicas de Saúde: UBS Chácara Inglesa, UBS Vila Mangalot, UBS Vila Zatt, UBS Alpes do Jaraguá, UBS Santo Elias, UBS Jardim Cidade, UBS City Jaraguá, UBS Jardim Rincão, UBS Vila Maggi, UBS Moinho Velho, UBS Vila Pirituba, UBS Interativa, UBS Sem Terra, UBS Pq Maria Domitila. 03 UBS Mista: UBS Domingos Mantelli, UBS Jd Panamericano, UBS União Vila de Taipas.
- 1 UBS Indígena: UBS Aldeia Jaraguá- Kwaray Djekupe;
- 01 Ambulatório de Especialidades: Ambulatório de Especialidades Pirituba.
- 01 AMA Especialidades: AMA Especialidades Vila Zatt.
- 02 UPAS: UPA Pirituba e UPA City Jaraguá
- 01 Centro de Especialidades Odontológicas: CEO Pirituba.
 - 03 Centro de Atenção Psicossocial: CAPS AD III Pirituba/Casa Azul, CAPS Adulto III Pirituba/Jaraguá e CAPS Infante Juvenil III Pirituba/Jaraguá
- 01 Serviço de Assistência Especializada: CTA DST/AIDS Pirituba.
- 01 Núcleo Integrado de Saúde Auditiva: NISA II Pirituba.
- 02 Equipe PAI: Anhanguera e Interativa
- 04 Serviços Residenciais Terapêuticos Categoria II.
- 03 Centro de Convivência: CECCO Pirituba, CECCO Jaraguá e CECCO São Domingos.
- 01 UVIS Pirituba
- CER PIRITUBA III: Centro de Especialidade em Reabilitação

- 01 Centro de Dor Crônica
- 01 APD: Acompanhante de Pessoa com Deficiência
- 01 EMAP
- 02 EMADs Interativa e Pirituba

01 Instituto JÔ CLEMENTE - UBS City Jaraguá

2. Panorama Geral do Trimestre

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, datado de 01/01/2025 a 31/03/2025 referente ao primeiro trimestre de 2025, serão analisados os "Assuntos" e "Sub Assuntos" referentes às manifestações recebidas neste período.

- Elevado número na procura por atendimento nas unidades devido a problemas respiratórios característicos da época do ano.
- A demora no atendimento, por conta da classificação de risco com baixo grau de complexidade.
- Represamento no atendimento às solicitações para tratamento/cirurgias/exames nas especialidades: avaliação cirúrgica em ortopedia, avaliação neurológica, endoscopia em ambiente hospitalar, oncologia, e várias especialidades que estão sem profissionais em nossa região como psiquiatria, neuropediatria entre outros.
- Resistência ao atendimento oferecido nas unidades "Acesso Avançado", que reduz o número de vagas oferecidas para agendamento prévio, priorizando o atendimento à procura do dia.
- UPA PIRITUBA com elevado número de manifestações referentes à demora no atendimento a pacientes com classificação verde "pouco urgente", à demora no atendimento de remoção de pacientes para realização de exames no Hospital Dr. José Soares Hungria - anexo a UPA Pirituba, queixas referente a climatização da unidade (recepção, sala de espera e sala de observação) e transferência de pacientes para unidades de maior complexidade.

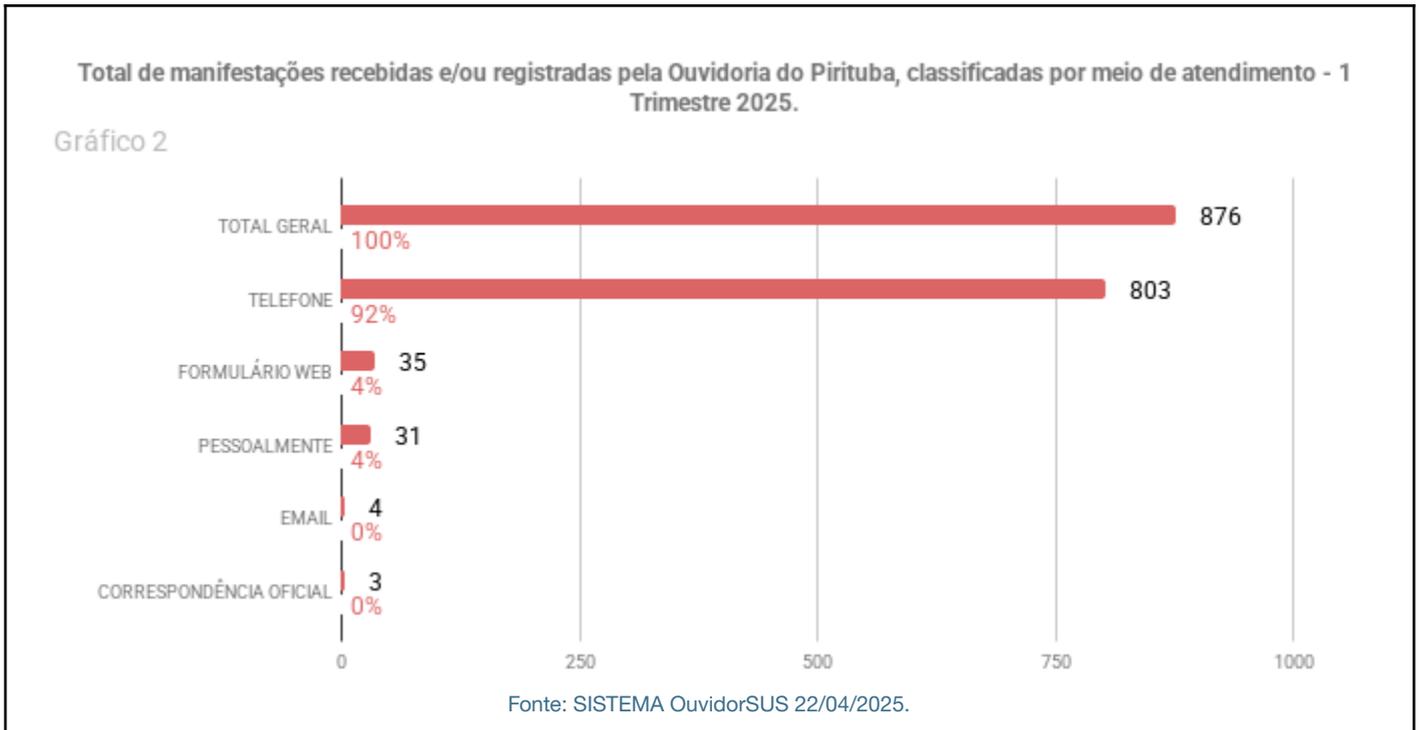
3. Número de manifestações – Série histórica



Analisando o gráfico acima, que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas no 1º trimestre 2025, observa-se que ocorreu uma média de 292 manifestações mês, com um pico mais elevado no mês de janeiro/25, buscando atendimento aos pedidos já pendentes em regulação há mais de um ano: consulta nas especialidades de neuropediatria, psiquiatria, exames a serem realizados em ambiente hospitalar, cirurgias ortopédicas e gerais, bem como ao sistema de Acesso Avançado.

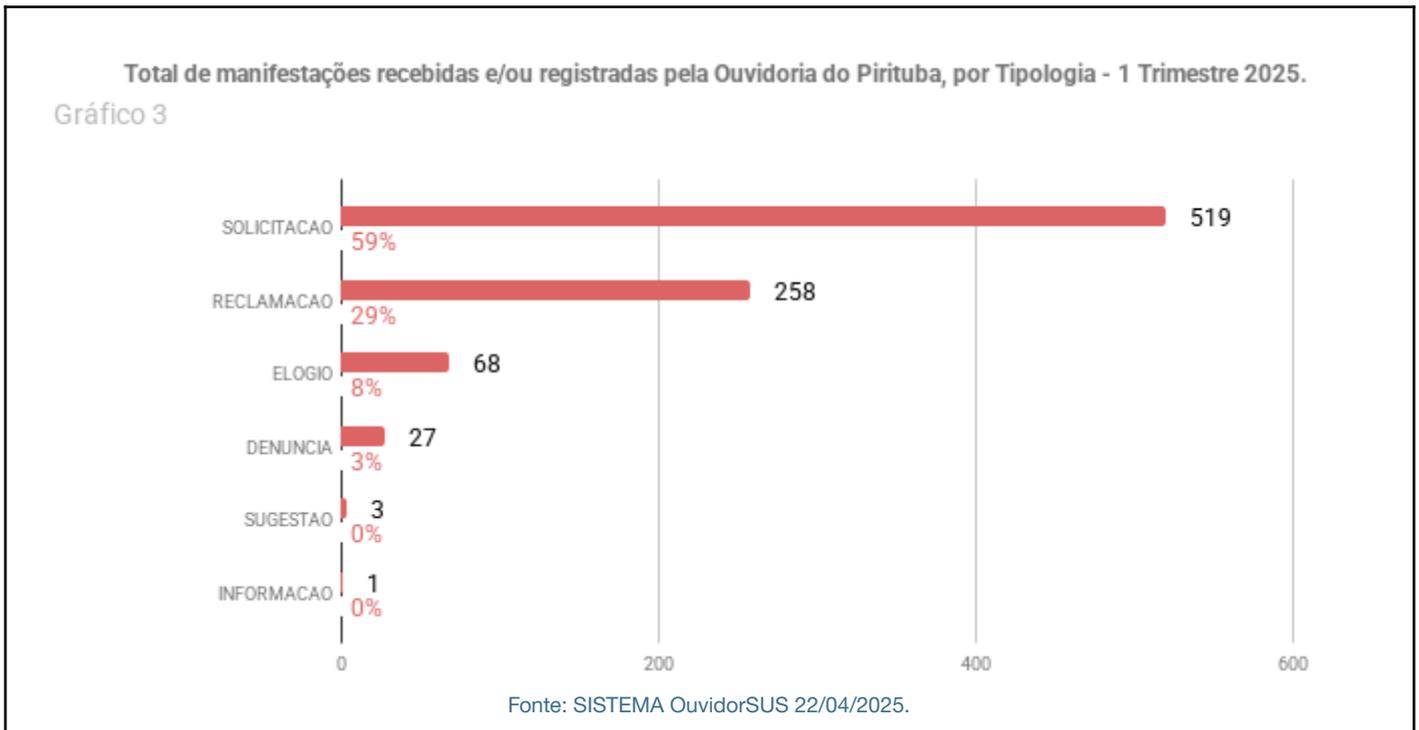
No mês de março/25, ocorreu uma redução no número de manifestações e acreditamos ser por se tratar de um mês com Carnaval e conseqüente redução nas agendas.

4. Meios de atendimento



Conforme preconizado na Portaria 166/2021 §1º, a Ouvidoria se constitui em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde. Relativo aos serviços prestados pela rede municipal de saúde, nota-se que o maior número de demandas recebidas nesta Supervisão segue sendo via Telefone 92% pela Central SP156, seguida pelo Formulário Web 4% e pessoalmente com 4%.

5. Classificação das manifestações



Embora as reclamações se apresentem em menor número, em sua maioria se referem aos pedidos de Solicitações que, até o presente momento, não foram atendidas, tendo em vista o número insuficiente de vagas na rede, a falta de “Produtos para Saúde e Correlatos” como Fraldas e Aparelho Auditivo e Reclamações da Gestão, falta de humanização e empatia no atendimento prestado pelos diversos profissionais.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

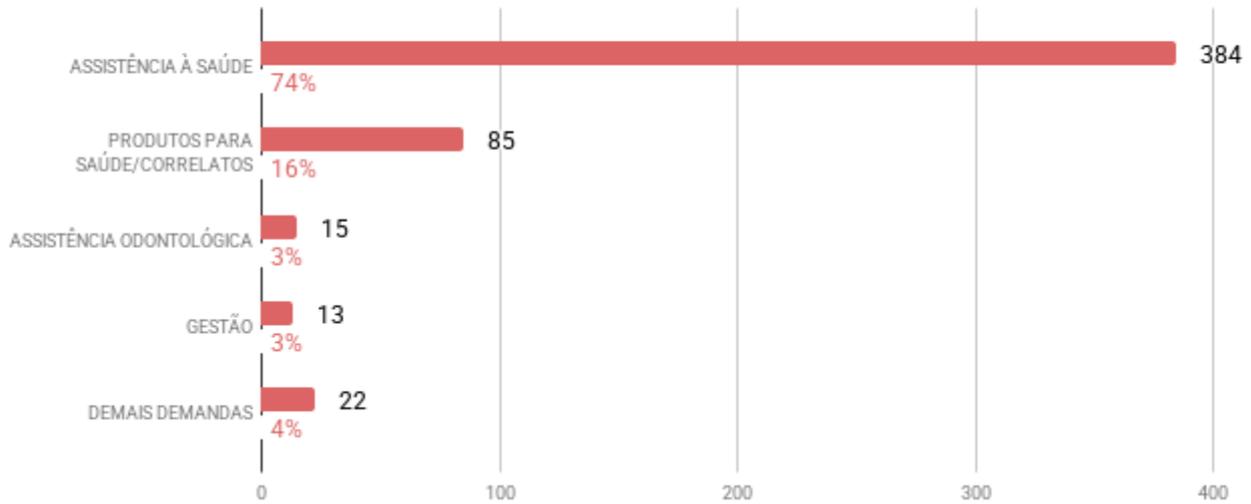
As 519 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 59% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE (74%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 70% são relativos a CONSULTAS/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e 11% a CIRURGIAS.

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

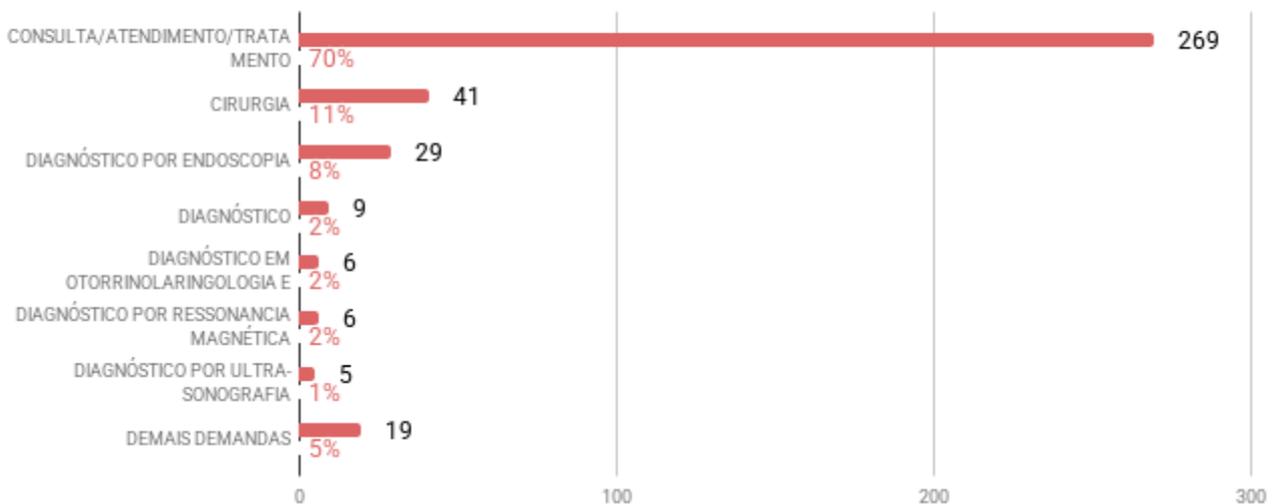
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Observa-se que, das solicitações de “Assistência à Saúde” o subassunto de “Consulta/Atendimento/Tratamento” tem, em sua maioria, pedidos para diversas especialidades, tendo em vista o não atendimento pela Regulação Regional e Central. Há um número de solicitações por vagas para CIRURGIA e neste item com predominância em Ortopedia, seguida por pedidos de consultas nas Especialidades Ortopedia/Trauma, Neuro e Otorrino e Psiquiatra. Todos inseridos no sistema SIGA e aguardam agendamento, tanto pela Regulação Regional como pela Regulação Central.

Para Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia, a população ainda refere que o médico generalista não dá conta de suas necessidades de saúde específicas.

Para Exames para Diagnóstico a predominância é por pedidos em Endoscopia.

O agendamento em fila de espera é realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do paciente e status de complexidade, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou pelo regulador central, que justifique sua antecipação, não sendo da governabilidade da unidade. As unidades qualificam as suas filas de espera periodicamente, visando dar suporte para a regulação local.

No item referente “Produtos para Saúde e Correlatos”, temos em maior número de solicitações para fraldas, aparelho auditivo e medicamentos e materiais como luvas, gaze, sonda.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 258 Reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (83%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 53% são relativos a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE e 40% a RECURSOS HUMANOS.

Observa-se que, das Reclamações recebidas, a tipologia “Gestão” no subassunto “Estabelecimento de Saúde” tem maior número, que se refere a queixas como:

- A dificuldade de acesso nas unidades, em sua maioria no agendamento de retornos, principalmente no AMA ESPECIALIDADES;

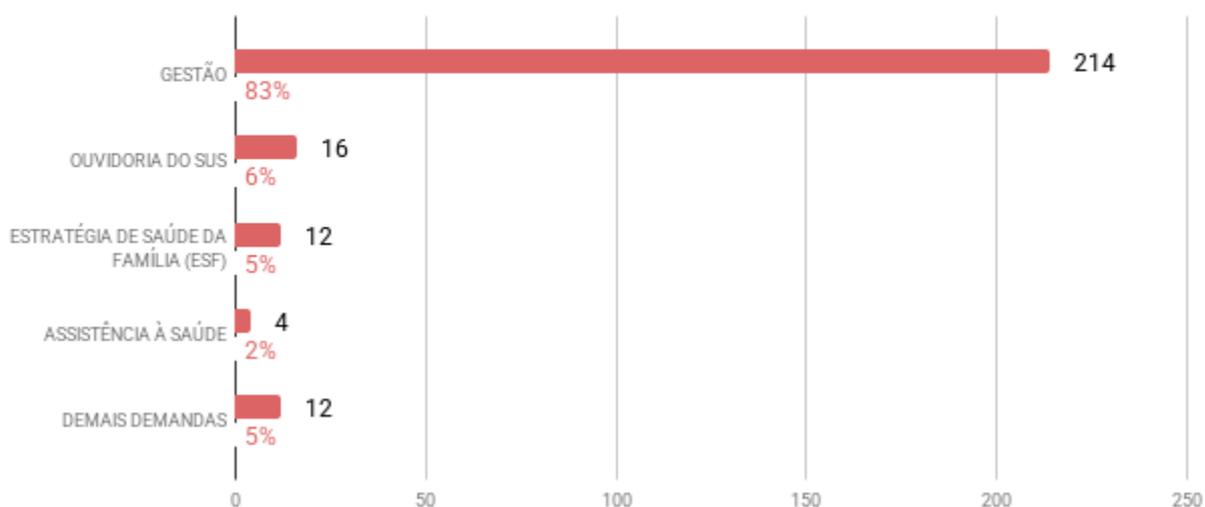
- Agendamento prévio de consultas nas UBSs;
- A demora no acolhimento da enfermagem;
- Falha ou atraso na entrega de fraldas.

Referente a "Recursos Humanos":

- Temos queixas de número insuficiente de profissionais para atendimento em todas as áreas: recepção, enfermagem e médico, principalmente nas UPAs;
- A falta do profissional médico ao trabalho, que gera além da insatisfação, um grande atraso no acompanhamento dos munícipes nos reagendamentos;
- Queixas de falta de humanização e empatia no atendimento, ou seja, com falha na escuta qualificada e clareza nas informações prestadas.

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

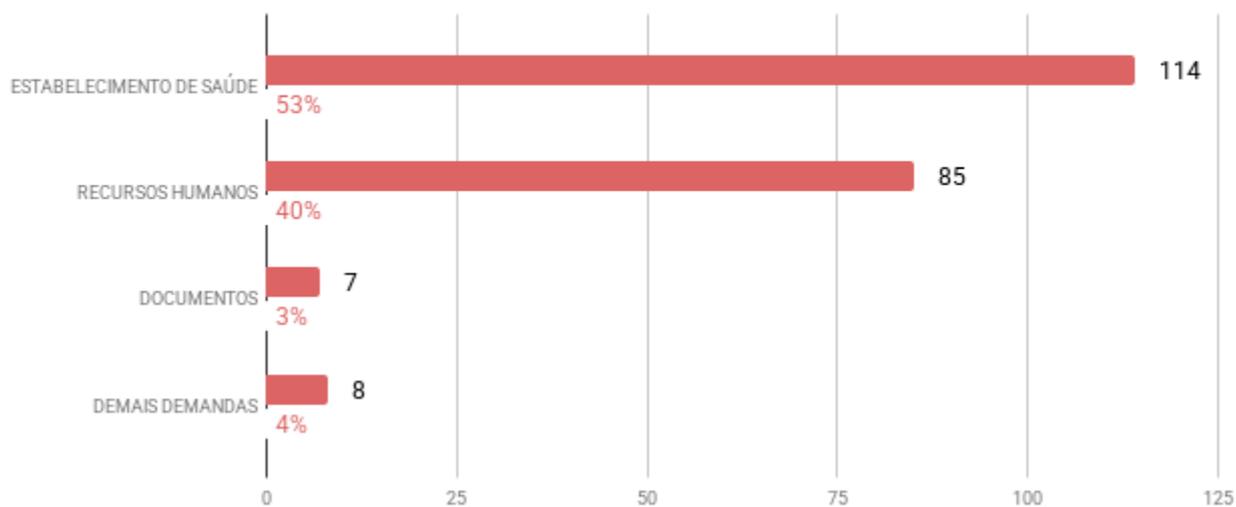
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 7



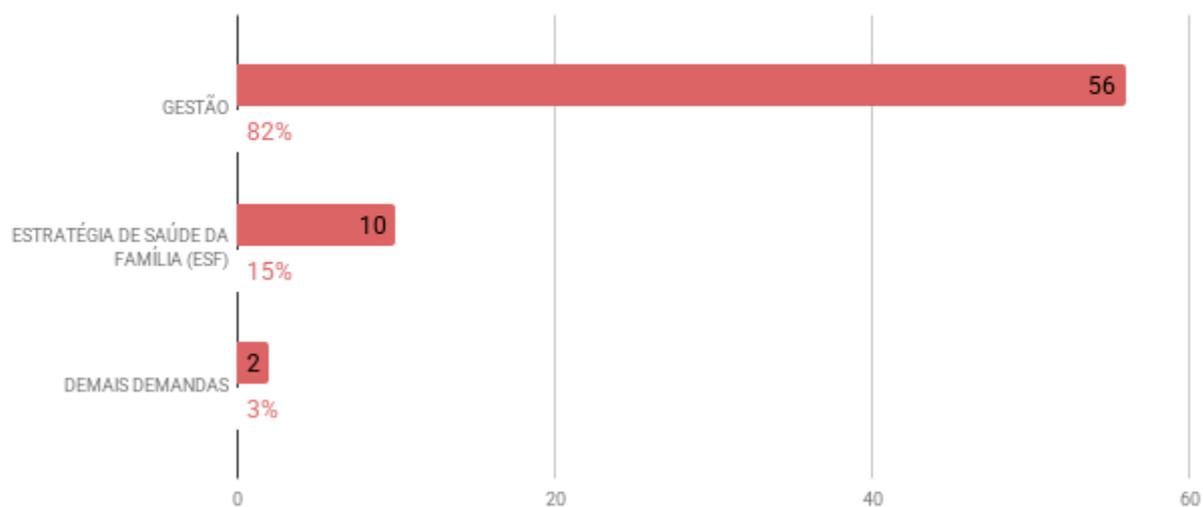
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 68 **elogios** no 1 trimestre de 2025, correspondendo a 8% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi GESTÃO, que representa 82%. A média mensal no trimestre foi de 22 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Pirituba - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Dentre os diversos tipos de manifestações recebidas, o ELOGIO merece destaque por representar o reconhecimento espontâneo da excelência no atendimento prestado pela unidade, por todos os profissionais, com um atendimento realizado com empatia, sem pré-julgamentos e com informações claras, dentro de uma razoabilidade de tempo e qualidade na resolutividade.

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 ZATT	101	104	97%
AMA/UBS INTEGRADA ANHANGUERA	46	47	98%
AMA/UBS INTEGRADA CITY JARAGUA	39	40	98%
AMA/UBS INTEGRADA ELISIO TEIXEIRA LEITE	48	49	98%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM IPANEMA	24	26	92%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE MARIA DOMITILA	28	31	90%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PEREIRA BARRETO	23	24	96%
AMB ESPEC PIRITUBA	10	14	71%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD II PIRITUBA - CASA AZUL	1	2	50%
CAPS ADULTO II PIRITUBA/JARAGUÁ	4	5	80%
CER PIRITUBA - STS PIRITUBA	9	11	82%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PIRITUBA	1	1	100%
UBS ALPES DO JARAGUÁ	9	9	100%
UBS CHÁCARA INGLESA	16	26	62%
UBS DOMINGOS MANTELLI	17	17	100%
UBS INTERATIVA	32	36	89%
UBS JARDIM CIDADE PIRITUBA	32	33	97%
UBS JARDIM PANAMERICANO	26	26	100%
UBS JARDIM RINCÃO	35	36	97%
UBS MOINHO VELHO	13	15	87%
UBS SANTO ELIAS	16	16	100%
UBS SEM TERRA (PARQUE NAÇÕES UNIDAS)	18	19	95%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS UNIÃO DAS VILAS DE TAIPAS	36	37	97%
UBS VILA MAGGI	17	21	81%
UBS VILA MANGALOT	7	17	41%
UBS VILA PIRITUBA	30	31	97%
UBS VILA ZATT	30	34	88%
UPA CITY JARAGUA	8	11	73%
UPA PIRITUBA	25	27	93%
UVIS PIRITUBA	2	4	50%
Total	703	769	91%

Na análise da tabela de prazo de resposta, observamos que recebemos 769 demandas, dessas 703 foram respondidas no prazo determinado de até 20 dias, correspondendo a 91% das demandas respondidas dentro do prazo.

As unidades que não atingiram as metas foram:

- UVIS PIRITUBA 50%
- CAPS AD II Pirituba - Casa Azul com 50%
- UBS Vila Mangalot Com 41%
- UBS Chácara Inglesa 62%
- AMA Especialidade Pirituba 71%
- UPA City Jaraguá 73%

Os atrasos foram em média de 01 a 3 dias, e justificam-se devido às dificuldades técnicas de internet, falta de energia na região, feriados e licenças de alguns gestores e, algumas vezes, a dificuldade da unidade em conseguir contato com o munícipe.

As principais ações para melhoria no atendimento dentro do prazo continuam sendo as cobranças quinzenais junto aos gestores das unidades, bem como as justificativas de cada gerente que não responderam no prazo previsto.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Não foi realizado o controle de PAQ neste trimestre. Porém, esta Supervisão realizou o levantamento das unidades e solicitou Relatório de cada unidade contendo a justificativa dos atrasos. Como resposta, percebemos que em algumas unidades há dificuldade de contato com o usuário, uma vez que os mesmos não atendem as ligações, por não reconhecerem o número, para esclarecimento das queixas; férias do gerente, no caso da UVIS há fiscalizações de demandas do Ministério Público com prioridade no atendimento.

11. Plano de ação

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

Os gerentes das unidades são orientados pela equipe técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba a reorientar toda sua equipe quanto ao atendimento prestado, reforçando a importância da boa relação paciente-unidade/paciente-médico, enfatizando sempre a importância do atendimento qualificado e humanizado.

Em relação aos problemas de insumos, principalmente referente ao fornecimento de fraldas, encaminhamos as demandas para a respectiva área técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba para análise e correção, quando necessário, de dados ou até de reorientação junto às unidades.

Acompanhamento das demandas e contato com as unidades em manifestações pontuais, para um melhor encaminhamento das mesmas (seja para área técnica da Supervisão Técnica de Saúde de Pirituba, Regulação Regional ou Regulação Central).

Participação em reuniões junto com os gerentes e Supervisão, quando o assunto for apresentação do Relatório Trimestral de Ouvidoria, buscando melhoria na qualidade dos serviços prestados e elucidação de eventuais dúvidas.

Redirecionamento das demandas quando endereçadas erroneamente via CRSN.

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 gerenciais	discussão do relatório de ouvidoria	presencial ou on-line	trimestral	Área técnica da STS, Ouvidoria e Gerentes	Em andame... ▾
Contatar unidade envolvida	Discussão de caso	telefone, whatsapp e e-mail	na necessidade	Ouvidoria e Gerente ou Regulação	Em andame... ▾
Demandas referentes a Insumos e seus correlatos	grande número de reclamações	Repasse ao responsável da área técnica da STS Pirituba para análise e orientações	na necessidade	Ouvidoria com Área Técnica da STS	Em andame... ▾
Conferência do Estabelecimento de Saúde quando há dados para verificação	Cadastro errado	Informar a CRSN para redirecionamento correto	na necessidade	Ouvidoria	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2025	"REUNIÃO DE PLANEJAMENTO 2025"	Apresentação dos Formulários, Funcionalidades e Carta de Serviços do novo sistema.	Marcia Casamassimo Silva Jussara Simões Vaz
19/03/2025	"OUVIDORIA: QUALIDADE NA ESCUTA, EXCELÊNCIA NA GESTÃO"	Evento para apresentar a importância da ACREDITAÇÃO, VALORIZAÇÃO DO PROFISSIONAL OUVIDOR E AUTOAVALIAÇÃO.	Marcia Casamassimo Silva Jussara Simões Vaz



13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Consideração Geral – Ouvidoria (1º Trimestre de 2025)

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 519 solicitações, distribuídas entre diferentes tipos de manifestações. Destas, 258 foram reclamações, representando 49,7% do total, o que demonstra uma participação ativa da sociedade na identificação de pontos de melhoria nos serviços prestados.

Além disso, recebemos 68 elogios (13,1%), evidenciando o reconhecimento dos usuários quanto à qualidade de determinados atendimentos ou serviços. As denúncias totalizaram 27 registros (5,2%), as quais foram devidamente encaminhadas aos setores responsáveis para apuração e providências cabíveis.

O alto número de manifestações mostra o fortalecimento do canal da Ouvidoria como espaço legítimo de escuta e diálogo com o cidadão, permitindo não apenas a correção de falhas, mas também o aprimoramento contínuo da gestão e dos serviços oferecidos.

A Ouvidoria reforça seu compromisso com a transparência, ética e resolutividade, buscando sempre atender com agilidade e respeito todas as demandas recebidas.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Com base nas manifestações registradas no primeiro trimestre de 2025, consideramos fundamental transformar os dados de Ouvidoria em ações concretas de aprimoramento dos serviços. Nesse sentido, foram elencadas as seguintes providências e diretrizes estratégicas, com o objetivo de que a ouvidoria seja de fato uma ferramenta de gestão:

1- correção de falhas e melhorias de processos, revisando os fluxos e rotinas nos setores mais mencionados nas reclamações. Redirecionando RH da parceria e pontos estruturais para os problemas críticos identificados.

2- Qualificação da Comunicação Institucional, promovendo ações educativas junto ao público sobre direitos, deveres e funcionamento

dos serviços. Estimulando uma linguagem acolhedora e acessível em todos os pontos de contato com o cidadão.

3- Valorização de boas práticas profissionais, reconhecendo servidores e equipe elogiadas pela população. Estimulando uma cultura organizacional baseada em respeito, empatia e excelência no serviço público.

4- Aprimoramento da resposta às denúncias, garantindo o encaminhamento ágil e sigiloso de todas as denúncias aos setores competentes, monitorando os desdobramentos internos, com foco em ética, integridade e responsabilização.

5- Integração da Ouvidoria ao Planejamento Estratégico da Supervisão, incorporando os dados de Ouvidoria como indicadores de qualidade e desempenho da rede de Saúde, estabelecendo metas de redução de reclamações e aumento da resolutividade nas unidades.

6- Transparência e participação social, divulgando periodicamente os dados consolidados nas reuniões de Conselho Gestor da STS, assim como estimulando a divulgação das reuniões de Conselhos locais. Também divulgamos o 156, reforçando a Ouvidoria como ferramenta legítima de cidadania.

Essas medidas têm como objetivo transformar a escuta do cidadão em instrumento permanente de gestão participativa, correção dos problemas e fortalecimento do compromisso institucional da Supervisão Técnica de Saúde com a qualidade da saúde pública do território.

RENATA ELIZA DE OLIVEIRA

SUPERVISORA

STS PIRITUBA-JARAGUÁ

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_assis_tenciais/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>

