3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SE/SANTA CECILIA

SUS

REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO

CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

Unidade: STS SÉ/SANTA CECÍLIA
Endereço: RUA JARAGUÁ, 875 - Bom Retiro

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 (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 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

Luiz Artur Vieira Caldeira

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias - SERMAP

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

Coordenadora

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Sé/Santa Cecília

Supervisora

Monalisa de Cássia Pereira de Castro

Ouvidor STS Sé/Santa Cecília

José Renaldo de Almeida Neto

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 56 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 Móvel de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS n° 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde e na Portaria SMS n° 152 de 03/04/2026, 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.

Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS n° 870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde 7
2. Panorama Geral do período 8
3. Número de manifestações – Série histórica 11
4. Meios de atendimento 12
5. Classificação das manifestações 13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações 14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações 16
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS 19
9. Análise de Prazo de Resposta 21
10. Plano de ação 23
11. Participação da Ouvidoria em eventos 25
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado 26
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado 26
14. Glossário 27
15. Siglário 28
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS 30
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS 31

1. Perfil da Unidade de Saúde

Na época da coleta dos dados que compõem o período deste relatório, havia outra configuração de gestão no território da Região Central, era dividido administrativamente pela Coordenadoria Centro e duas Supervisões técnicas de Saúde; Supervisão Sé e Supervisão Santa Cecília.

Agora, após o Sr. Prefeito Ricardo Nunes haver reformulado essa estrutura administrativa, legitimada pelo Decreto nº 64.999/2026, a configuração administrativa atual deste território passa a ser: Supervisão Técnica de Saúde Sé/Santa Cecília, somos uma das STSs que compõem a Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Desse modo, trabalhamos com os dados compilados no território no período pontuado e utilizamos a nova nomenclatura da esfera administrativa atual.

Da população residente nessa STS, 56% depende exclusivamente do SUS. Essa região tem a maior concentração de imigrantes de São Paulo: 11.735 (54%), dos 21.674 imigrantes residentes no município. Merece destaque na Região Central a densidade populacional de pessoas em situação de rua, bem como a alta concentração de dependentes químicos.

A população flutuante da região é de 2,5 milhões de pessoas, entre trabalhadores e frequentadores do comércio diversificado, múltiplos serviços e pontos culturais e de entretenimento (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2021).

A STS Sé/Santa Cecília conta com os seguintes equipamentos de Saúde: 9 Unidades Básicas de Saúde - (UBSs), 2 Unidades de Vigilância em Saúde – (UVIS Sé e UVIS Santa Cecília), 1 Pronto Socorro Geral (Pronto Socorro Municipal Dr. Álvaro Dino de Almeida), 4 Pronto Atendimentos (AMA Boracea Dr. Luiz Bacalla, AMA Complexo Prates, AMA Sé e UPA Vergueiro), 1 AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale Santa Cecília), 2 Centros de Especialidades odontológicas Centro de Especialidades Odontológicas Prof. Alfredo Reis Viegas (CO Viegas) e Centro de Cuidados Odontológicos Jaraguá (CCO Jaraguá), 1 Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro, 1 CER III Sé, 1 Centro de Referência População Transexuais e Travestis Janaína Lima (CRPOPTT), 1 Centro de Saúde do Trabalhador CRST André Grabois, 1 Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Sé (CRPICS Sé), 1 CTA Henfil Henrique de Souza Filho, 1 SAE DSTAIDS Campos Eliseos, 1 Unidade de Referência para o Idoso (URSI), 1 Centro de

Diagnóstico por Imagem Sé, 7 Centros de Atenção Psicossocial – (CAPS).

Essa STS abrange 26,20 km², com os seguintes distritos e respectivas áreas: Distrito Bela Vista 2,60 km², Bom Retiro 4,00 km², Cambuci 3,90 km², Consolação 3,70 km², Liberdade 3,70 km², República 2,30 km², Santa Cecília 3,90 km², Sé 2,10 km². TOTAL 26,20 km².

2. Panorama Geral do período

Os usuários, por meio dos registros de suas manifestações nesse período, explicitaram suas necessidades relacionadas aos serviços de saúde ofertados nesta STS. Percebemos também, por meio dos relatos, as dificuldades enfrentadas na utilização dos serviços de saúde, colocamos atenção nas sugestões de melhorias e, por último, aquilo que os munícipes entendem como execelentes serviços, exemplificados pelos elogios. As informações compiladas das manifestações servem como base para identificar os temas de maior recorrência, relacionados aos assuntos e subassuntos e trabalhar com estes dados na busca de melhorias.

Registro dos assuntos principais

Assistência à Saúde:

Associado, normalmente, à dificuldade de acesso a consultas, exames, medicamentos e procedimentos.

Estratégia de Saúde da Família (ESF):

Relacionado ao acompanhamento territorial, visitas domiciliares e prevenção.

Gestão:

Nos mostra as questões administrativas, recursos humanos, atendimento, tempo de espera e organização dos serviços.

Assistência Odontológica:

Manifestações relacionadas à oferta de tratamentos odontológicos e à disponibilidade de vagas/profissionais.

Questões mais relevantes:

A comunicação com os usuários. A continuidade do cuidado e o tempo de espera prolongado.

Assuntos em destaque

Tratamento ou consulta:

Este aponta para a demora na marcação, indisponibilidade de especialistas e dificuldades em conseguir retorno.

Insumos ou medicamentos:

Este item aponta para o desabastecimento, troca de fornecedores e outras burocracias enfrentadas no fornecimento.

Recursos Humanos:

Este item aponta para a ausência de profissionais, faltas ou rotatividade. Essa incidência impacta diretamente nos atendimentos, tratamentos ou consultas.

Infraestrutura:

Este item aponta para problemas relacionados às instalações físicas dos Equipamentos de saúde, que afetam a qualidade da assistência.

Fatores influenciáveis neste trimestre

O terceiro trimestre é um dos períodos com grande circulação de doenças respiratórias (outono/inverno), o que proporciona maior procura por consultas médicas, exames e medicamentos, pressionando a rede básica.

Gestão de recursos:

Possíveis trocas contratuais ou ajustes administrativos também podem ter gerado transição de equipes e impacto no fluxo de atendimento.

Campanhas de vacinação:

Estas são apresentadas em datas específicas; contra gripe, influenza entre outras, esse fluxo permite temporariamente o aumento do movimento em UBSs, o que pode gerar mais manifestações reivindicando mais serviços dessa natureza.

Relevâncias desse Período:

- Reclamações sobre medicamentos/insumos e encaminhamentos;
- Tempo de espera no acesso às consultas ou exames;
- Déficit ou ausência pontual de profissionais em algumas unidades;
- Satisfação com a prestação dos serviços de saúde bem organizados nos seus fluxos, apontados pelos elogios.

Ações que impactam em melhorias

Recursos Humanos:

Avaliação de escalas e reposições de profissionais em déficit.

Gestão de demandas prioritárias:

Adoção de estratégias de acolhimento e classificação de risco de forma mais eficiente.

Monitoramento de insumos:

Melhorias nos fluxos de controle de estoque para reduzir a falta de medicamentos e materiais.

Melhor comunicação com os usuários nos equipamentos:

Fortalecendo os canais de informação de modo a permitir clareza nessas informações.

Planejamento sazonal:

Melhorias nos fluxos dos serviços em períodos de maior demanda como campanhas direcionadas a públicos específicos, evitando filas excessivas nos Equipamentos de saúde.

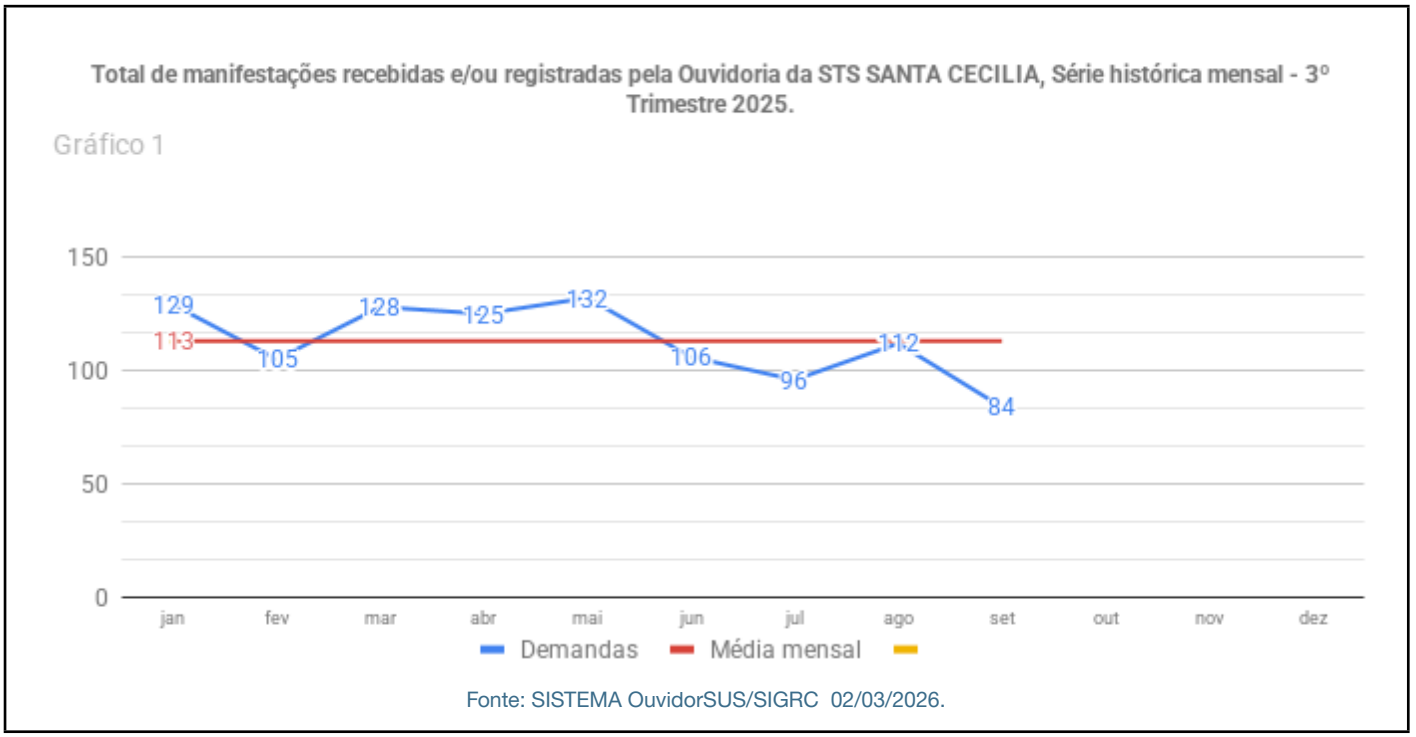
Observação:

O terceiro trimestre de 2025 possibilita de forma mais clara que precisamos avançar no que tange a questões relacionadas a recursos humanos, tempo de espera em consultas de especialidades e fornecimento de insumos.

Entretanto, obtivemos manifestações positivas acerca dos atendimentos dos profissionais em muitos equipamentos de saúde, o que nos remete a perceber que estamos no caminho que almejamos.

De modo que nos permite observar que investir em informação e capacitação nos fará desfrutar da boa impressão dos nossos usuários.

3. Número de manifestações – Série histórica



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

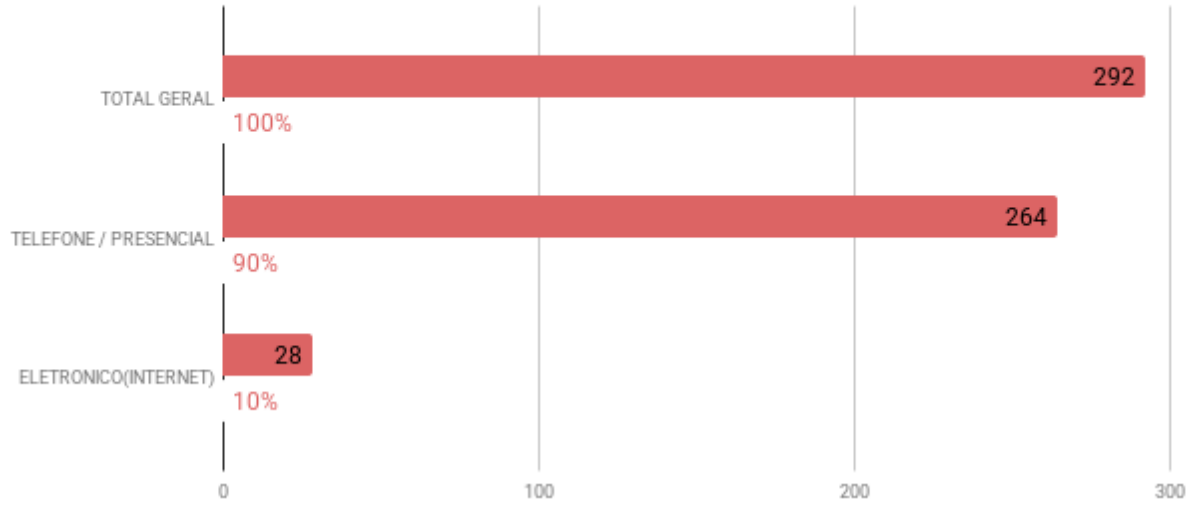
Observando os números acima, é possível detectar que, em agosto, tivemos um pequeno aumento nas manifestações, o que pode ter ocorrido devido a algum fator administrativo, ou ainda ausência de um determinado insumo, ocasionando este pequeno aumento percentual. No entanto, conseguimos resolver de forma satisfatória, haja visto que houve um considerável declínio no mês de setembro.

O gráfico permite uma avaliação de que estamos no caminho assertivo no que tange a melhorar os fluxos de trabalho e ações em saúde no território.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS SANTA CECILIA, classificadas por meio de atendimento - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 2



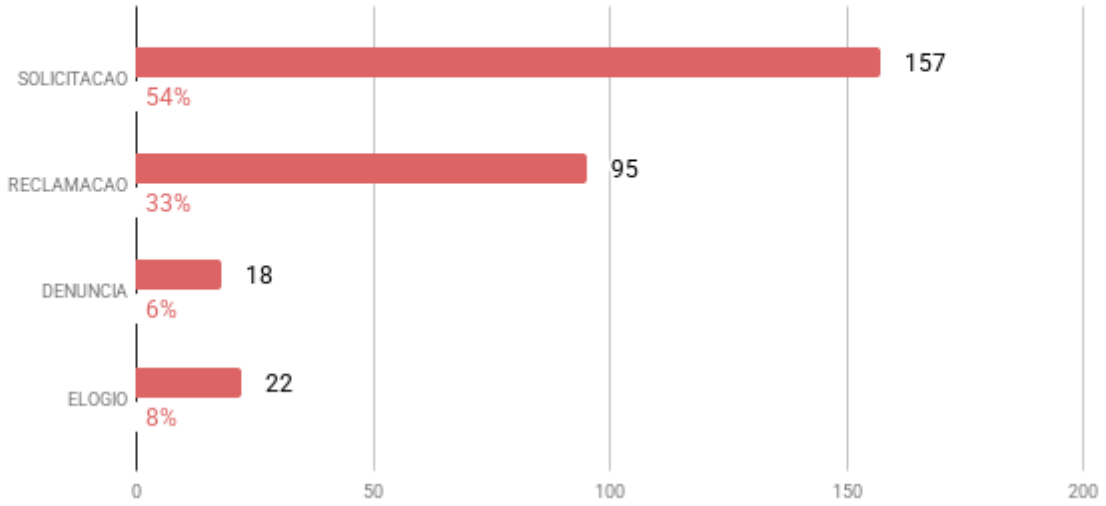
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

Diante dos dados apontados acima, podemos constatar a preferência dos nossos munícipes no atendimento majoritariamente realizado pelo 156, telefone, e uma pequena porcentagem de atendimento presencial. O sistema digital, onde o munícipe pode registrar suas manifestações, ainda não despertou o interesse dos usuários do SUS nesse território.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS SANTA CECILIA, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

O gráfico acima permite refletir acerca de como nossos munícipes estão apontando suas necessidades de saúde. Os números revelam que a grande maioria ainda está se manifestando com uma solicitação.

Isso nos leva a crer que o munícipe está apenas solicitando melhorias que facilitem os fluxos de saúde nos quais ele está inserido.

A segunda porcentagem já pontua um desconforto maior do munícipe, visto que ele agora se encontra reclamando de algo. Aqui entendemos que precisamos ser mais urgentes na tratativa, buscando dirimir esse conflito de forma célere e assertiva. O terceiro item nos encaminha para investigar, haja vista, aqui nosso usuário está manifestando sua desconfiança e precisamos esclarecer os fatos dessa manifestação. O último item apresenta, de forma positiva, onde estamos acertando e para onde devemos nos direcionar para multiplicar essas ações assertivas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Às 157 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consulta (38%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto assistência à saúde (90%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 40% são relativos a cirurgia ortopédica e 20% a cirurgia ortopédica - mão.

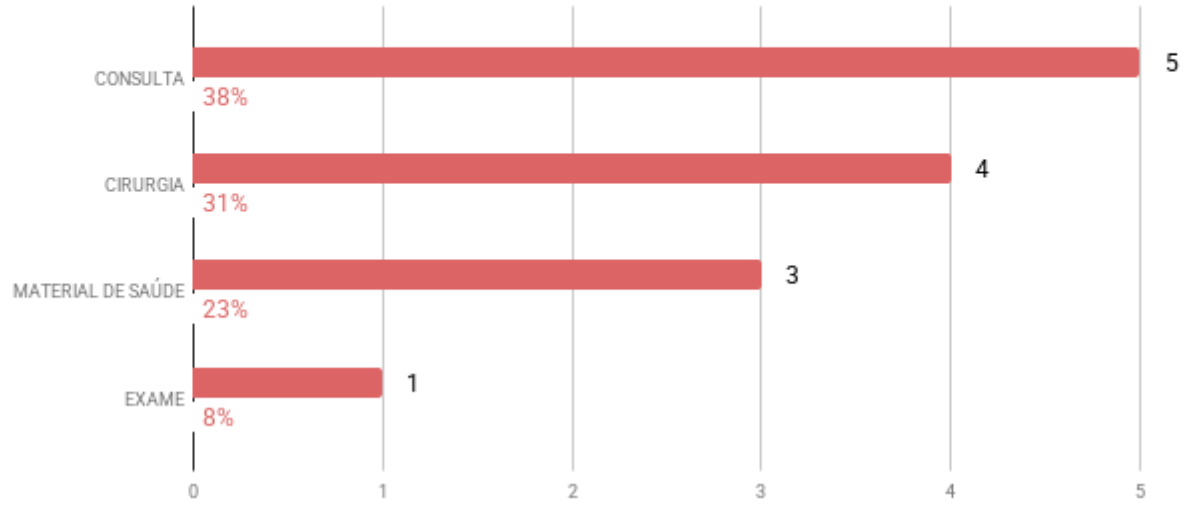
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 47% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 30% a cirurgia.

Os dados apontados nos gráficos 4 e 5 nos permitem avaliar que as solicitações estão direcionadas, principalmente, para as necessidades de consultas e cirurgias ortopédicas, apenas um pequeno montante está direcionado a insumos de saúde e ESF.

Diante do exposto é preciso entender quais gargalos estão impactando nesses valores e mover ações que possam mitigá-los.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS SANTA CECILIA – 3º Trimestre 2025.

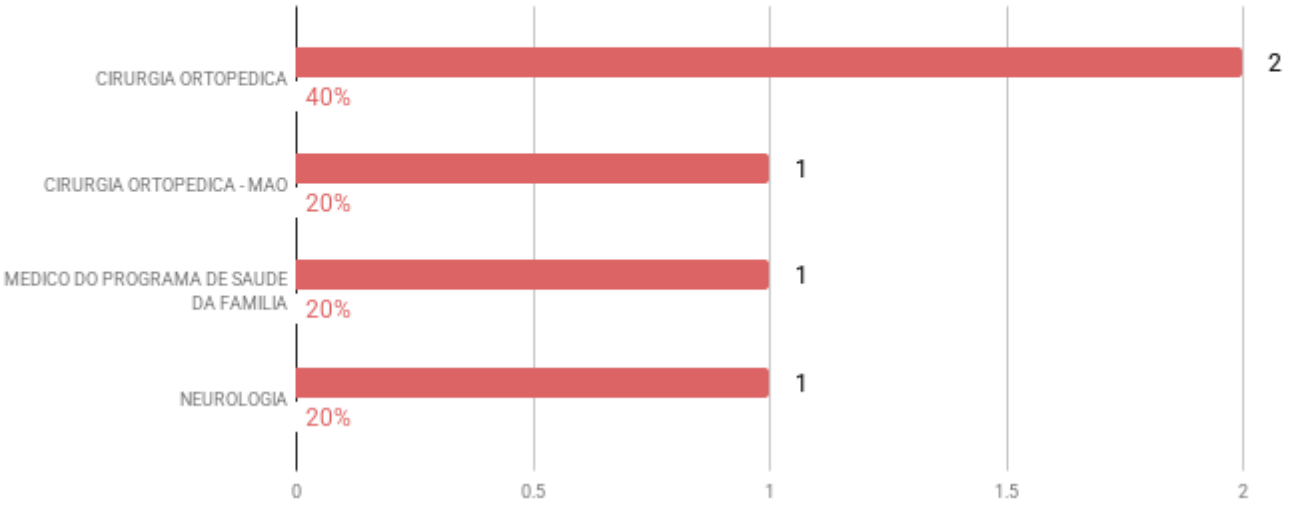
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS SANTA CECILIA - 3º Trimestre 2025.

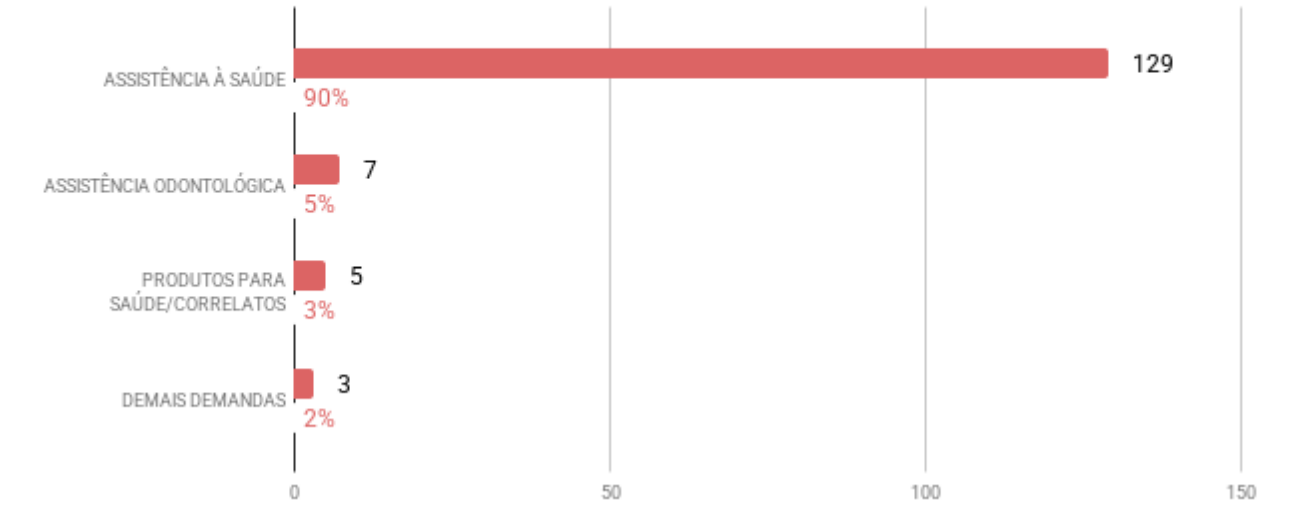
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília – 3 Trimestre 2025.

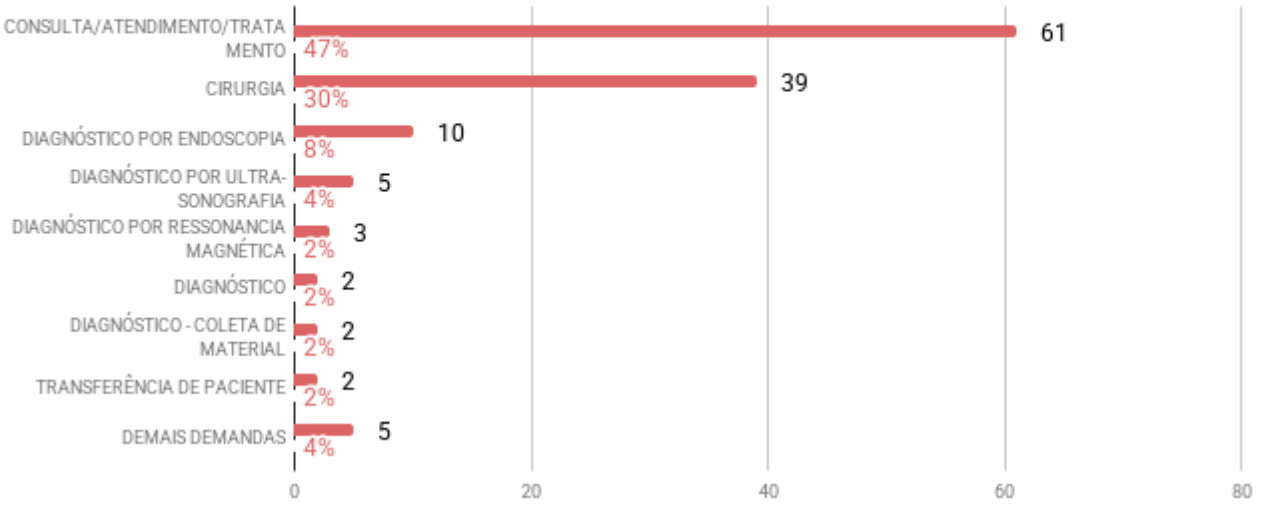
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 95 reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no atendimento profissional (64%).

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto gestão (80%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 43% são relativos a má conduta e 29% a falta de humanização no atendimento.

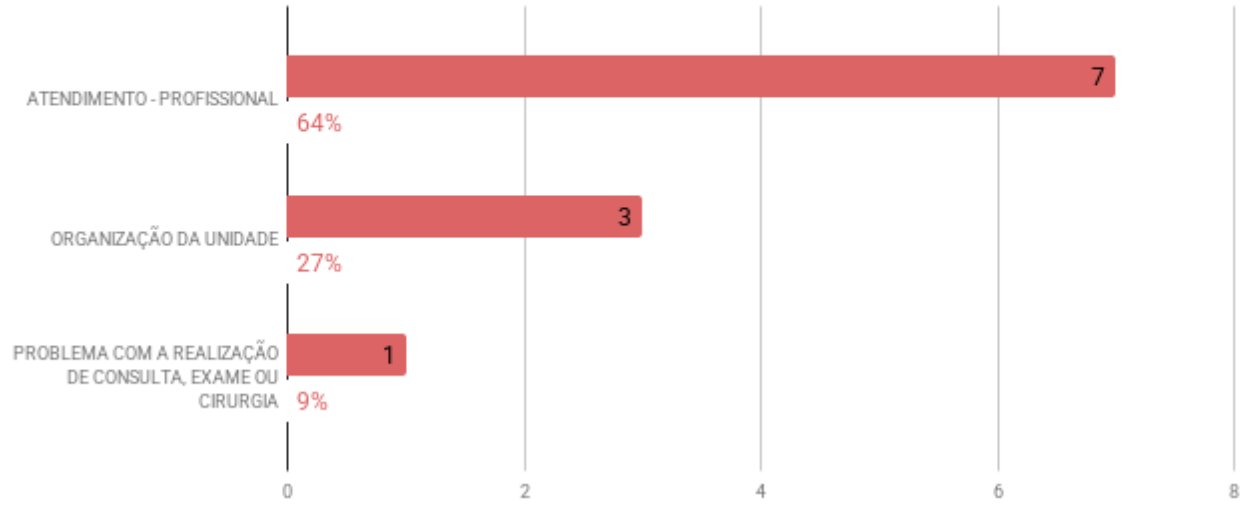
O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 57% são relativos a estabelecimento de saúde e 42% a recursos humanos.

Diante dos números acima, podemos observar a necessidade de orientação e capacitação para todos colaboradores envolvidos nos fluxos de trabalho no intuito de realimentar informações que são passadas nas integrações, haja vista que 64% dos munícipes reclamantes referiram descontentamento com os atendimentos

profissionais. Também fica claro que o assunto gestão é o mais demandado e, portanto, onde devemos colocar nossos esforços para diminuir essa porcentagem. Os demais dados reforçam a necessidade de ação pontual no assunto gestão e recursos humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS SANTA CECILIA – 3º Trimestre 2025.

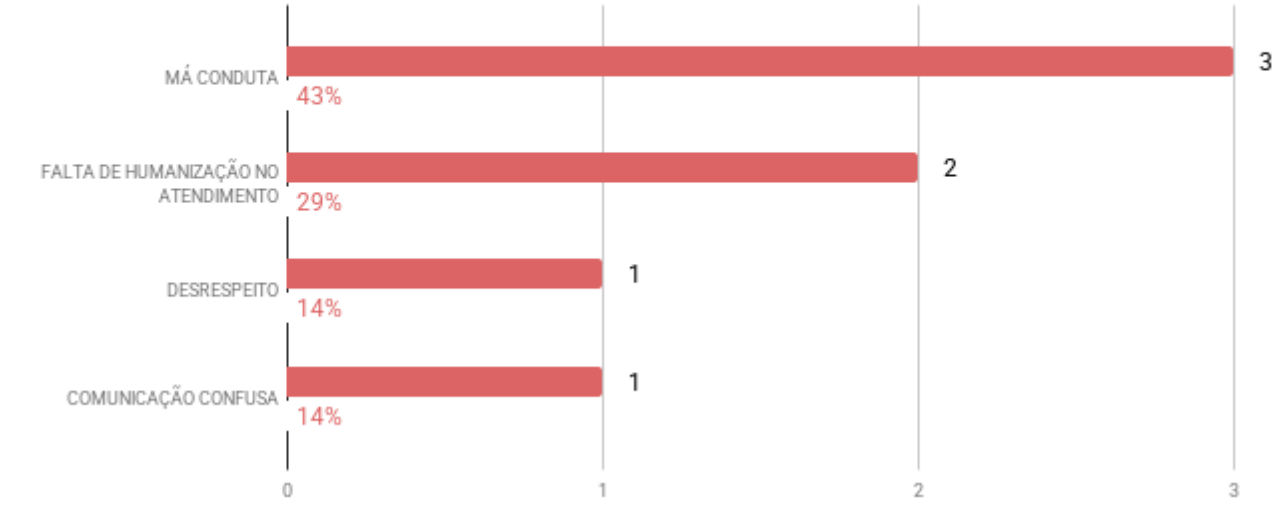
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS SANTA CECILIA - 3º Trimestre 2025.

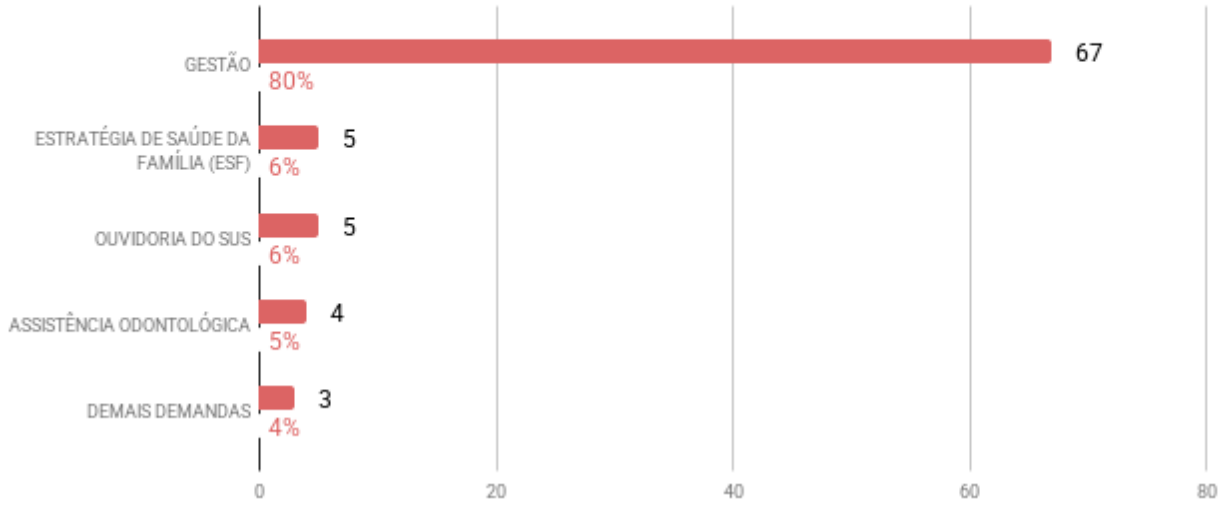
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília – 3 Trimestre 2025.

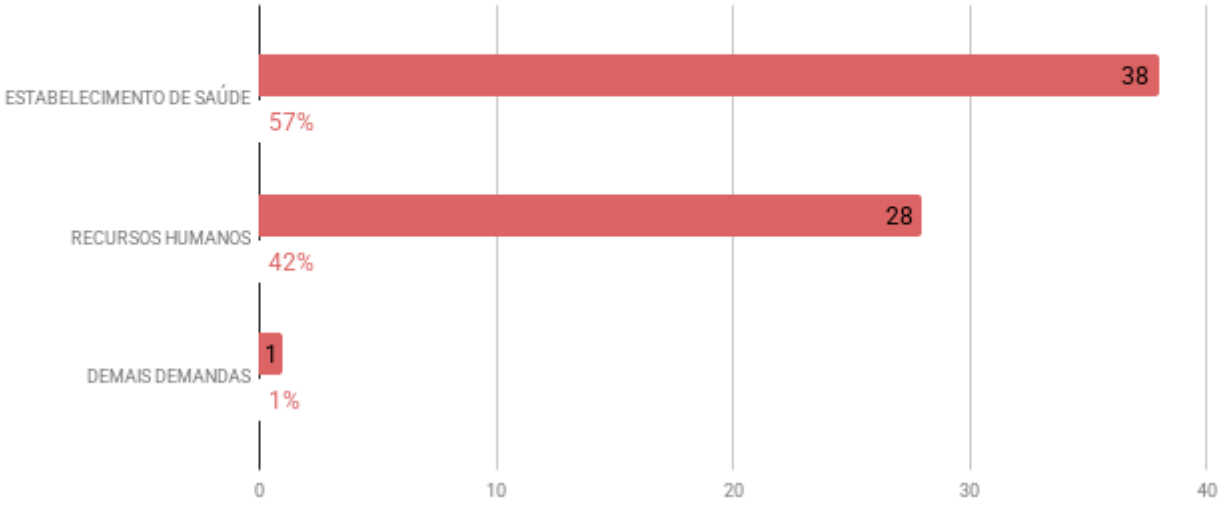
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

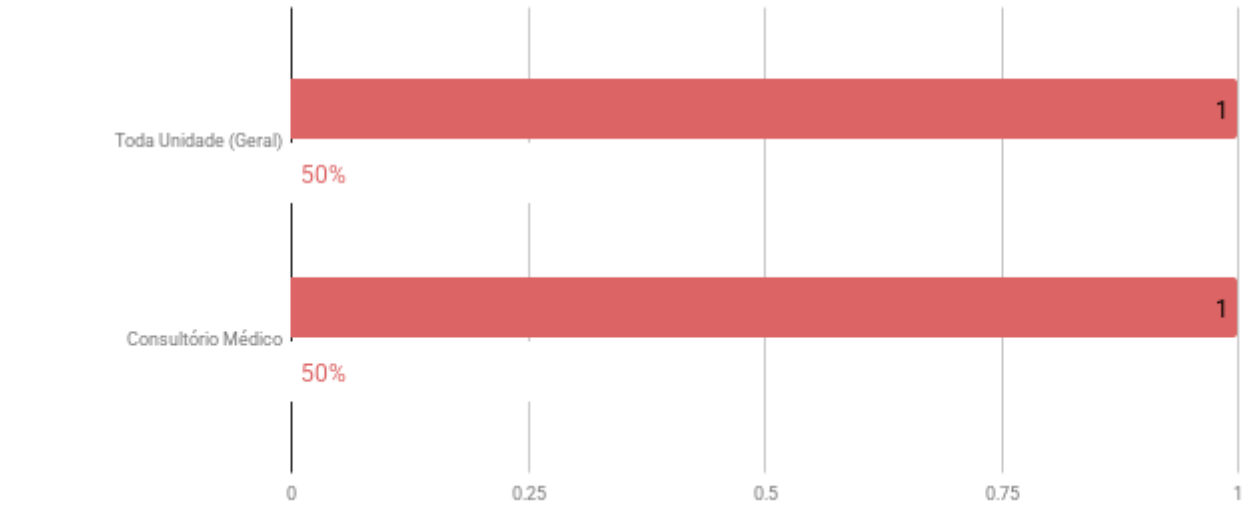
Foram registrados 22 **elogios no** 3º **trimestre de 2025**, correspondendo a 8**% do total.** A média mensal no trimestre foi 3 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi toda a unidade (geral), que representa 50%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi gestão, que representa 75%.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, assunto ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE SUS, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS SANTA CECILIA - 3º Trimestre 2025.

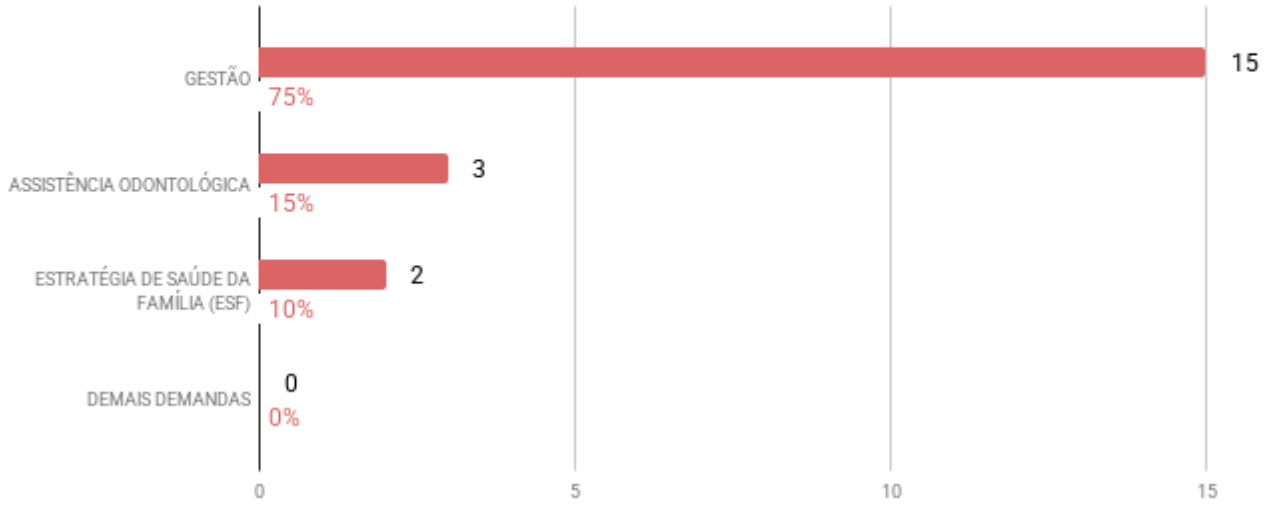
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santa Cecília – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Verificando os números apresentados é possível detectar que o assunto gestão, embora seja um grande demandador de reclamações, também se contrapõe como demandador de elogios. É preciso analisar onde é possível mitigar as reclamações e potencializar os elogios nesse assunto tão lembrado pelos munícipes. É importante entender qual ação devemos aplicar, se individualizada, coletiva ou ambas.

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 BORACEA - DR. LUIZ BACCALÁ	2	2	100%
AMA ESPECIALIDADES DR HUMBERTO PASCALE SANTA CECILIA	118	118	100%
CAPS AD III ARMENIA	1	1	100%
CAPS AD III BORACEA	6	6	100%
CAPS AD IV REDENCAO	1	1	100%
CCO - CENTRO DE CUIDADOS ODONTOLÓGICOS	11	11	100%
CENTRO DE REFERENCIA DA DOR CRONICA BOM RETIRO	1	1	100%
CS ESCOLA BARRA FUNDA - ALEXANDRE VRANJAC	9	12	75%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
PS MUNICIPAL BARRA FUNDA - ÁLVARO DINO DE ALMEIDA	19	19	100%
SAE DST/AIDS CAMPOS ELISEOS	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTA CECILIA	2	2	100%
UBS BOM RETIRO - DR. OCTAVIO AUGUSTO RODOVALHO	17	17	100%
UBS BORACEA	20	20	100%
UBS DR. HUMBERTO PASCALE - SANTA CECÍLIA	57	57	100%
URSI CENTRO	0	1	0%
UVIS SANTA CECILIA	2	2	100%
Total	266	271	98%

· Quantidade de demandas recebidas no período: 271

· Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 266

· Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Neste período, tivemos um pequeno percentual em 3 estabelecimentos de saúde. Ursi Centro, SAE DST AIDS Campos Elíseos e Centro Escola Barra Funda. Estes equipamentos de saúde recebem manifestações de ouvidoria numa quantidade diminuta. As justificativas dos atrasos foram justificadas por mudanças de colaboradores nesses fluxos de ações.

· Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Solicitado a cada gestor que haja planejamento no momento das trocas de colaboradores, investindo em capacitação para os novos em relação aos fluxos de trabalho e atenção redobrada nos prazos preconizados na portaria vigente.

· Principais resultados obtidos: Ainda em análise para o próximo trimestre.

· Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Diálogo entre as equipes envolvidas nos fluxos de trabalho da ouvidoria, orientação e capacitação para os colaboradores.

10. 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
Capacitação e Orientação para profissionais da rede	Melhorias no atendimento dos munícipes	Reuniões semanais e mensais em cada equipamento com os profissionais	Continuamente	Gestores, RTs, líderes de setor e participação dos responsáveis pela Ouvidoria.	Em andame…
Reuniões para alinhamentos de fluxos	Melhorar a comunicação entre os gestores dos equipamentos de saúde	Online e presencial	Bimestral e trimestral	Gestores, ouvidores	Em andame…
					A iniciar

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
03/09/2025	Programa de Acreditação com Coordenadoria Centro e Oeste	Autoavaliação da Ouvidoria	Ouvidores das Coordenadorias Centro e Oeste e Divisão de Ouvidoria da SMS

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Neste trimestre percebemos que estamos seguindo de forma contínua e conquistando de forma assertiva a nossa meta.

Podemos aferir que a maior parte do tempo, estamos conseguindo nos manter dentro da diretriz que a Portaria regulamentadora propõe.

É possível verificar que a maioria dos nossos Equipamentos de Saúde já se encontram alinhados nos seus fluxos de trabalho. Com as poucas exceções, exemplificadas acima, percebemos que estamos no dia a dia buscando atingir a excelência.

Voltamos a afirmar o compromisso em sempre oferecer o melhor em serviços de saúde para nossos usuários. Buscando, continuamente, sempre cumprir nossa meta de qualidade.

José Renaldo de Almeida Neto

Ouvidor - Supervisão Técnica de Saúde Sé/Santa Cecília

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Não se aplica.

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

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_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

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://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus

BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017