

1º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus  
Endereço:Avenida Ragueb Chohfi, 1400 - Parque Industrial São  
Lourenço 08375-000 CEP 08375-000 - São Mateus - São Paulo

**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, 28p.

- 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 Leste**

Nilza Maria Piassi Bertelli

**Ouvidor**

Rodrigo Costa Santos

**Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus**

Patricia Araújo Querubim Ritt

**Equipe de Ouvidoria**

Kátia Cosso de Oliveira

Roberta Gonçalves Borges

## **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</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>13</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>14</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>16</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>19</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>20</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>22</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>23</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>23</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>24</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>25</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>

## **1. Perfil da Unidade de Saúde**

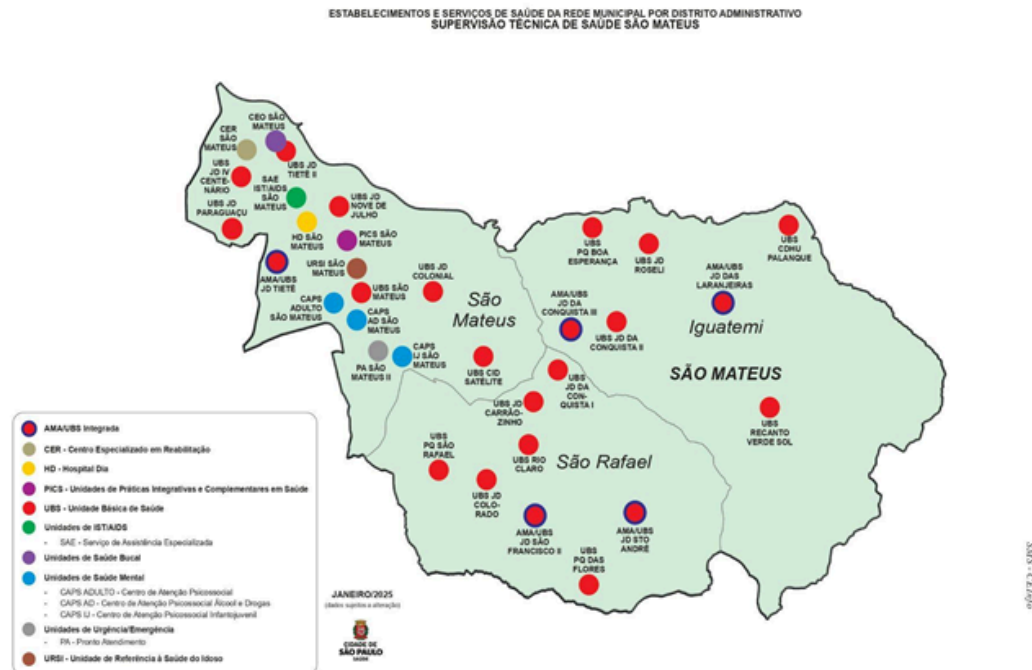
Com a segunda maior população da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, 452.480 habitantes (SEADE 2023), a Supervisão de Saúde de São Mateus, onde a Ouvidoria atua, está dividida em três distritos administrativos (D.A): Iguatemi, São Rafael e São Mateus. Faz divisa com as Supervisões Técnicas de Saúde de Itaquera, Cidade Tiradentes, Mooca / Aricanduva e Sapopemba / Vila Prudente, além das cidades de Mauá e Santo André.

Possuímos parceria por meio do Contrato de Gestão com a Fundação do ABC e Convênio com a Organização Social (OS) Padre Moreira. Das 23 unidades de saúde do território, 14 são na modalidade de Estratégia Saúde da Família, totalizando 66 equipes Estratégia Saúde da Família (ESF) alcançando uma cobertura aproximada de 48% (aproximadamente 227 mil cadastrados, considerando 3.450 indivíduos cobertos por equipe conforme nota técnica MS/DAB – Relatório de Cobertura Atenção Básica). Nove unidades são na modalidade EAP (Equipe de Atenção Primária), totalizando 33 equipes em territórios com população em alta vulnerabilidade.

O território conta ainda com 03 Equipes Multiprofissionais de Atenção Domiciliar (EMAD), 01 Equipe Multiprofissional de Apoio (EMAP), 02 Equipes do Programa Acompanhante da Pessoa com Deficiência (APD), 01 Equipe Especializada em Violência (EEV), 03 equipes do Programa Acompanhante de Idosos (PAI), 01 Equipe de Consultório da Rua, 01 Unidade de Referência Polo Vigiar, 01 Polo de Curativo, 03 Residências Terapêuticas (SRT), 01 Unidade de Referência no Processo Transexualizador e 03 Bases do SAMU.

Nos últimos quatro anos muitos avanços aconteceram no território, como a reclassificação do CER II para CER III com ampliação para reabilitação auditiva, ampliação do HD para 24hs com ampliação da oferta de cirurgia eletiva e exames de média complexidade, ampliação do CEO de 5 para 7 cadeiras, com inclusão de implantodontia e odontopediatria, implantação da equipe especializada em violência, atuando na UBS Rio Claro com um Assistente Social e duas Psicólogas.

Entre hospitais públicos na região de São Mateus, há somente o Hospital Geral de São Mateus, de administração estadual.



## 2. Panorama Geral do Trimestre

O primeiro trimestre de 2025 foi marcado pela continuidade no aumento dos casos de dengue e COVID-19, o que provocou o aumento da procura em todos os serviços.

O aumento populacional na região de São Mateus também vem impactando diretamente grande parte das unidades de saúde da região, ocasionando maior procura por especialidades e principalmente pela clínica médica.

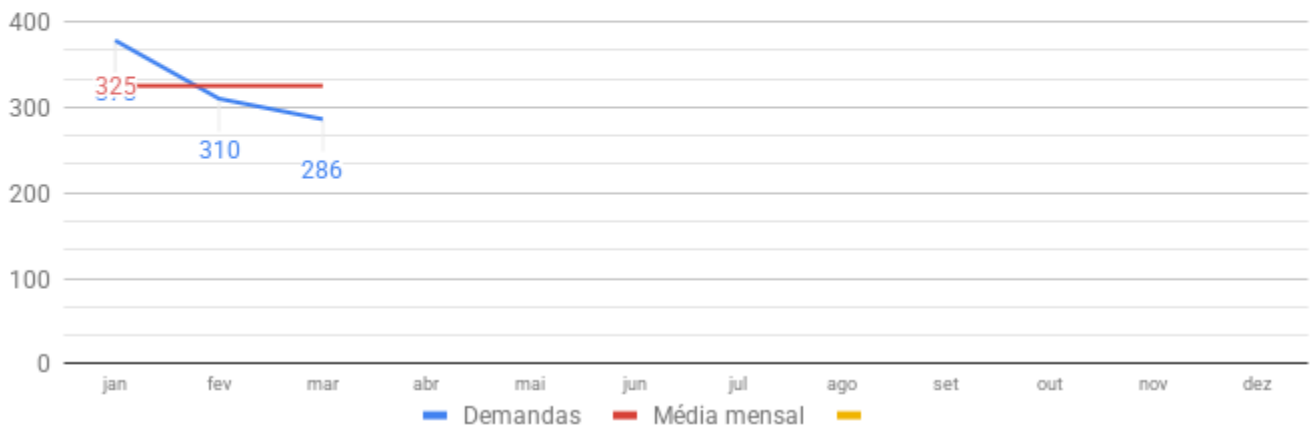
A dificuldade em contratar alguns especialistas para unidades da região também influenciaram no aumento nas demandas, como por exemplo da especialidade de Neurologia.

Podemos notar também que, progressivamente, a quantidade de demandas vem aumentando. Reflexo da maior divulgação dos canais por meio dos quais os munícipes podem buscar seus direitos e exercer sua cidadania.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus, Série histórica mensal - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Podemos observar que houve um aumento significativo de demandas no mês de janeiro de 2025, 378 demandas em comparação com dezembro de 2024 que foi de 239. Apesar de uma queda expressiva nos meses de fevereiro e março, o primeiro trimestre de 2025 teve um aumento em nossa média.

A busca pela assistência à saúde e as demandas relacionadas à gestão foram as que tiveram os maiores aumentos, sinalizando assim os pontos a serem discutidos e analisados para que seja verificada a causa, para implementação de ações de resolução dos problemas.

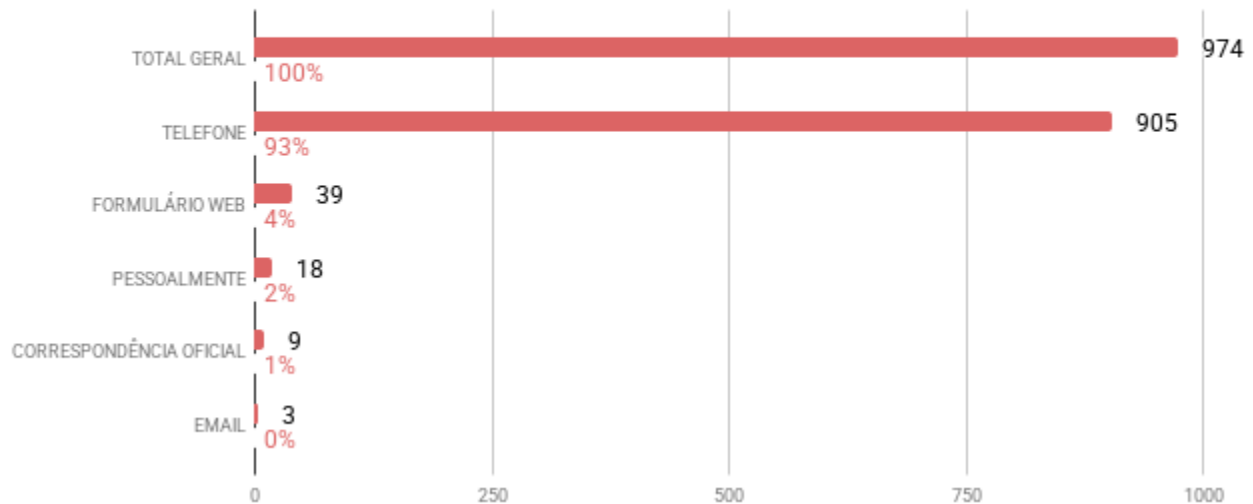
As demandas relacionadas às fraldas ainda têm muito impacto nas demandas das unidades, e um aumento significativo no trimestre.



## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus, classificadas por meio de atendimento - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 2



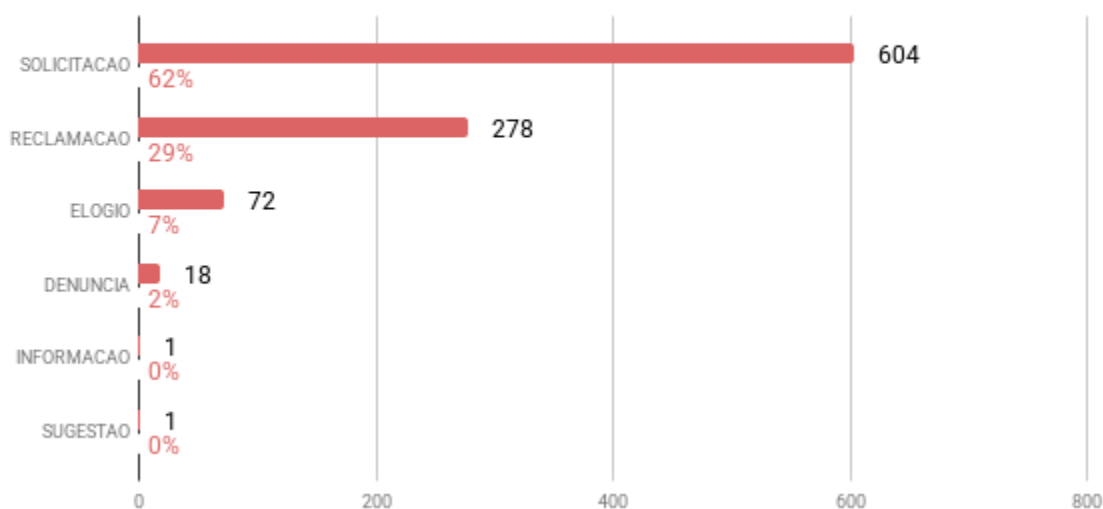
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone, sobretudo a Central SP156, que somam 905 do total de 974 demandas registradas no 1º trimestre de 2025, representando 93% das demandas. Em segundo lugar, com 39 demandas, ou seja, 4% das manifestações, os cidadãos optaram pelo formulário Web (Internet). Em terceiro lugar, com 18 demandas registradas (2%), são as feitas presencialmente, 09 vieram através de correspondência oficial (1%). As demandas que chegam por e-mail somam 03, que não chegam a 1% do total geral.

Avaliando as informações acima, podemos concluir que o maior acesso a celulares pela população facilita a inserção de demandas feitas por telefone. A Central SP156 torna mais fácil explicar as manifestações e continua sendo a forma mais utilizada de registro das demandas. Também podemos notar um aumento no número de demandas vindas por correspondência oficial, comparando-se ao último trimestre de 2024, que na sua maioria vem de parlamentares que são procurados por munícipes em busca de soluções para suas demandas.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.  
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

No gráfico acima, verifica-se que, do total de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2025, a maioria é de solicitações 604 (62%). As reclamações foram 278, que correspondem a 29% do total. As denúncias somam 18 (2%), 72 elogios (7%), as informações 01 e sugestões 01 correspondem a menos de 1% cada.

Justificam-se serem mais demandas de solicitações sobre assistência à saúde, onde os principais temas são consultas na clínica médica (86 demandas) e a resolução dos problemas de entrega das fraldas soma 58 solicitações. Podemos justificar o aumento da procura de consultas com o aumento demográfico da região. Nas queixas referentes a fraldas, a dificuldade de acesso aos bairros e a falta de CEP podem justificar as demandas constantes desses assuntos.

As reclamações, na sua maioria, referem-se à gestão, onde a maioria (81 manifestações) são sobre a insatisfação com o atendimento.

Os elogios tiveram uma queda no período em comparativo ao trimestre anterior, totalizando 72, o que demonstra uma queda na qualidade do atendimento, já que o total de demandas de elogios foi menor que as manifestações de insatisfação com o atendimento. As

denúncias foram, na sua maioria, para UVIS. Das 18 demandas, 14 foram de vigilância sanitária, nenhuma para vigilância em saúde.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 604 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 62% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde 493 (82%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 69% são relativos à CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e 15% a CIRURGIAS.

As solicitações com maiores números nesse trimestre continuam sendo as de consultas da clínica médica. A alta na procura por vagas da clínica médica é, em parte, devido ao aumento populacional em decorrência da construção de diversos empreendimentos imobiliários na região.

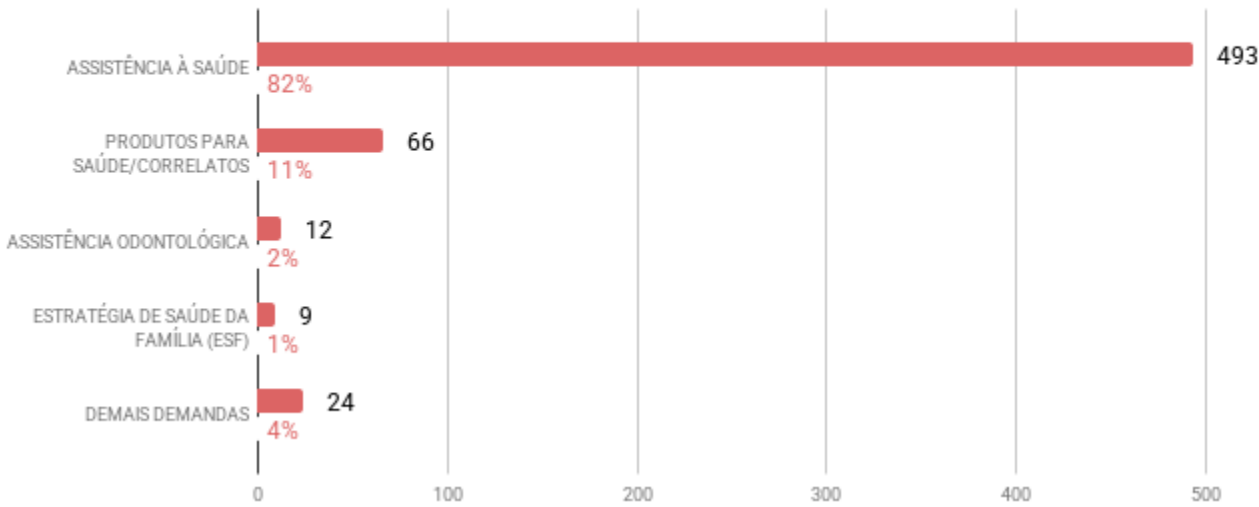
As consultas com Ortopedia estão com alta procura na região. Devido ao afastamento de um profissional, acabou-se ocasionando uma demanda reprimida. As consultas da Neurologia continuam impactando as demandas, pois foi uma especialidade que ficou vários meses sem profissional por dificuldade de contratação no Hospital Dia.

As demandas de cirurgia ortopédicas continuam predominando (06) que são reguladas pela SMS. Há também um aumento na procura pela Assistência odontológica (22).

Também continuamos a receber várias demandas a respeito de fraldas, já que enfrentamos problemas com falta de CEP e lugares de difícil acesso em nossa região.

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

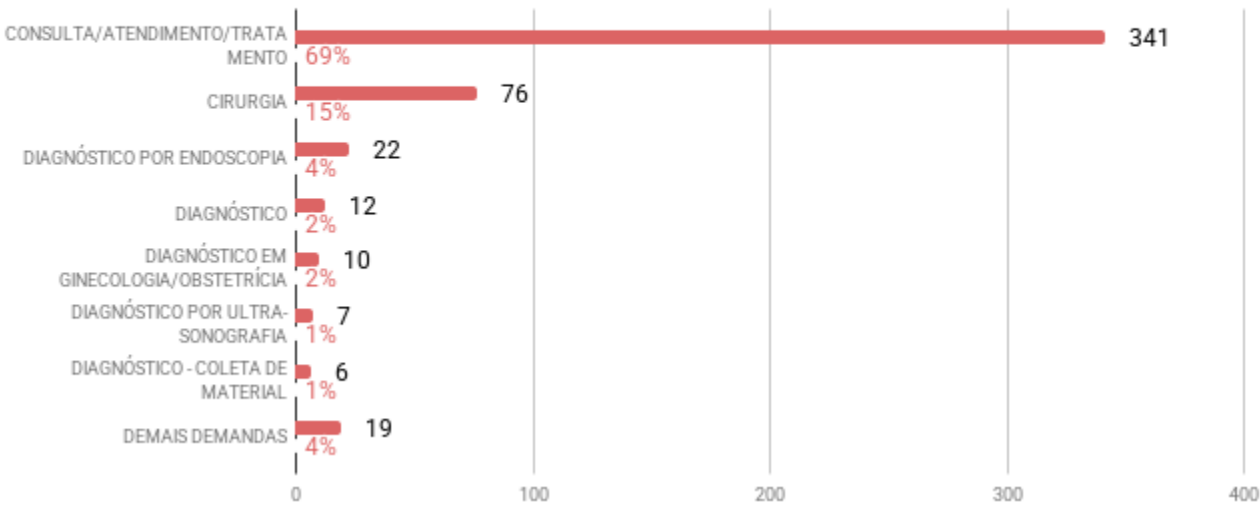
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 278 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto GESTÃO (85%).

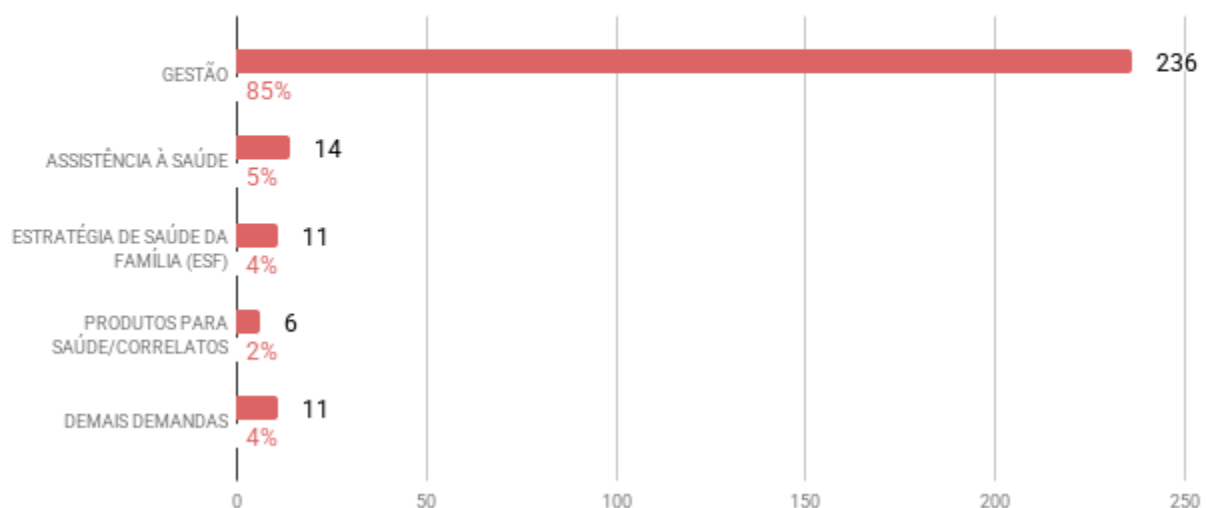
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a ESTABELECIMENTO DE SAÚDE e 39% a RECURSOS HUMANOS.

Observando as demandas de reclamações, nota-se que a maioria se referem a Gestão (236 demandas), no interior do subassunto Estabelecimentos de Saúde (137 demandas) contém, em sua maioria, reclamações referentes à dificuldade de acesso (64 demandas) e à demora no atendimento (18 demandas). Quanto a Recursos Humanos, 92 reclamações são referentes à insatisfação com o atendimento prestado, principalmente pelos médicos (16 demandas) e enfermeiros (15 demandas).

A falta de empatia e o atendimento inadequado pelos profissionais são algumas das principais queixas relatadas nas demandas.

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

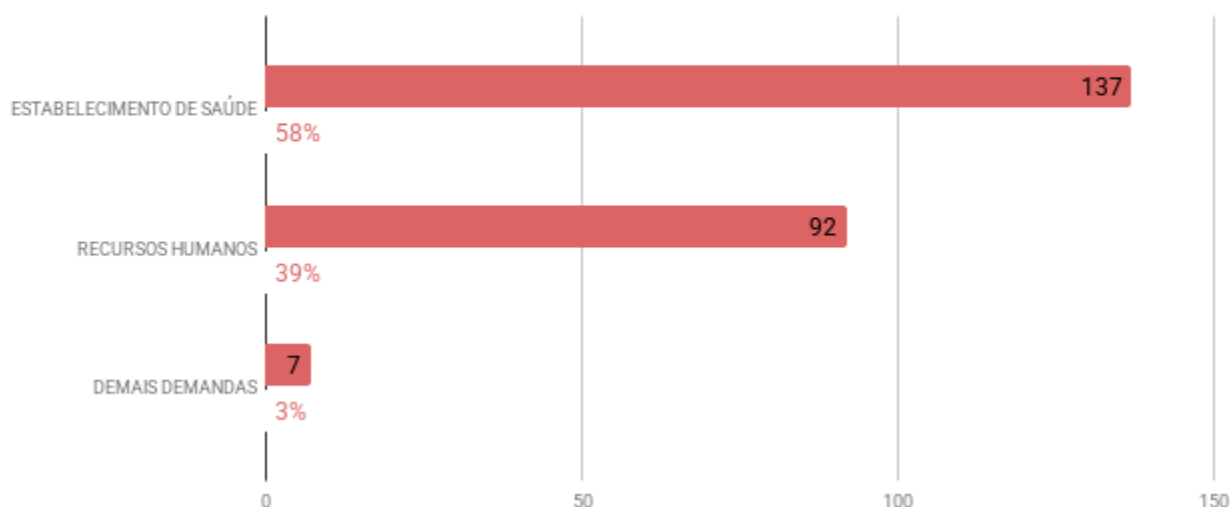
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

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

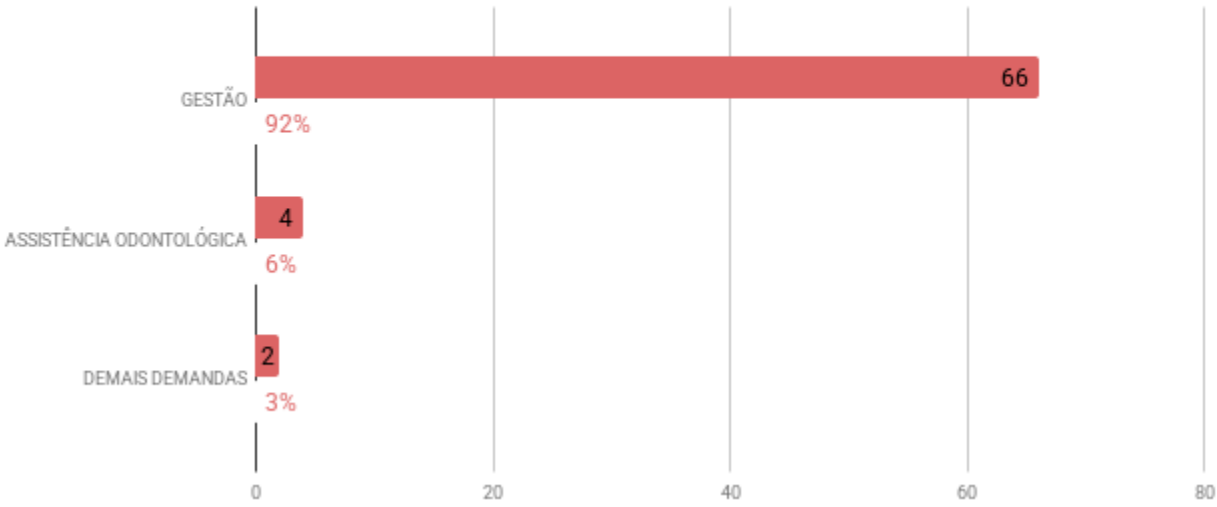
Foram registrados **72 elogios no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 7% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi GESTÃO, que representa 92%. A média mensal no trimestre foi de 24 elogios.

Dentre as manifestações de elogios registradas, a satisfação com o atendimento continua se destacando com 65 demandas. Dentro desse assunto, o que mais foi citado continua sendo o atendimento das equipes de saúde, seguida dos servidores da recepção / atendentes com 9 elogios.

Os elogios recebidos são retrato de uma constante orientação para os princípios da [LEI Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990](#), incentivando a humanização e integralidade aos atendimentos.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

## 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/UBS INTEGRADA JARDIM DA CONQUISTA III	31	31	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS LARANJEIRAS	28	28	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SANTO ANDRÉ	27	31	87%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SÃO FRANCISCO II	25	26	96%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TIETE I - OSCAR PEREIRA DA SILVA	19	19	100%
CAPS AD III SÃO MATEUS	3	3	100%
CAPS ADULTO III SÃO MATEUS	4	5	80%
CAPS INFANTOJUVENIL II SÃO MATEUS	4	8	50%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CEO II SÃO MATEUS	0	1	0%
CER III SÃO MATEUS	6	7	86%
CTA DST/AIDS SÃO MATEUS	0	1	0%
HOSPITAL DIA - SÃO MATEUS DR HENRIQUE C GONÇALVES	137	143	96%
PA MUNICIPAL SÃO MATEUS II	3	3	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MATEUS	1	1	100%
UBS CDHU PALANQUE	17	20	85%
UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BÁRBARA	40	45	89%
UBS JARDIM CARRÃOZINHO	11	11	100%
UBS JARDIM COLONIAL	0	33	0%
UBS JARDIM COLORADO - DR. JOSÉ PIRES	9	9	100%
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	20	20	100%
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	24	24	100%
UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	20	22	91%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM NOVE DE JULHO	16	16	100%
UBS JARDIM PARAGUAÇU - DR. GONÇALO FELICIANO ALVES	18	18	100%
UBS JARDIM ROSELI	77	82	94%
UBS JARDIM TIETE II	21	22	95%
UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	36	36	100%
UBS PARQUE DAS FLORES	9	9	100%
UBS PARQUE SÃO RAFAEL - DRA. ORA ROSEN	31	31	100%
UBS RECANTO VERDE SOL	25	40	63%
UBS RIO CLARO	27	31	87%
UBS SÃO MATEUS I	46	50	92%
URSI SÃO MATEUS	1	1	100%
UVIS SÃO MATEUS	2	2	100%
Total	738	829	89%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 829
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 738
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Podemos observar que houve falha no processo de acompanhamento e de resolutividade das demandas ocasionando esse índice.

Também aconteceram mudanças de gerentes das unidades que ainda estão se adequando às normas e protocolos da unidade.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Reuniões individuais com os gerentes para reforçar a importância do cumprimento dos prazos, bem como identificar quais as maiores dificuldades que encontram para cumprir.

- Principais resultados obtidos: Aumento no índice de resolutividade, que no trimestre passado foi de 88% e neste subiu para 89%.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Solicitado aos gerentes das unidades um maior comprometimento no acompanhamento das manifestações para que possamos utilizar as demandas como ferramenta de gestão.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 974
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 612
- Principais problemas identificados: Rotatividade de funcionários, falta de RH, bem como dificuldade de entendimento da função da Ouvidoria.
- Sugestões para melhoria: Reuniões para conscientização da função da Ouvidoria e esclarecimento dos impactos que têm políticas públicas.

## **11. Plano de ação**

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

É necessário que haja tratativas e discussões com a gestão das unidades, para melhorar a qualidade da atenção e onde os gerentes possam expor maiores dificuldades.

Sugerir mais cursos de capacitação através do PLAMEP para gestores e demais profissionais para melhoria nas articulações, bem como desempenhar atividades com foco na resolutividade e na integralidade na atenção à saúde.

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
Reorganização de fluxos	Melhorar tempo de resposta	Pautas em reuniões	a definir	STS	A iniciar ▾
Reuniões	Identificar maiores dificuldades	Observar o processo	a definir	STS	A iniciar ▾
					A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2025	GT de Ouvidorias	Apresentação do Planejamento 2025	Katia Cosso de Oliveira

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

Analizando os dados, podemos dizer que informar de forma clara e acessível pode diminuir dúvidas e reclamações desnecessárias.

Deve-se ter treinamentos constantes sobre atendimento ao público, resolução de problemas e empatia para ajudar a evitar insatisfações que levam às demandas na ouvidoria.

Revisar e otimizar os fluxos de atendimento, garantindo que as demandas sejam resolvidas de forma rápida e eficiente, evita que os usuários fiquem insatisfeitos e procurem a ouvidoria.

Cabe-nos identificar pontos de melhoria e ajustar os serviços de acordo com as necessidades da comunidade.

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

Em acompanhamento ao trabalho da Ouvidoria realizado neste trimestre pude observar o impacto da melhoria dos processos de trabalho na região com o aumento dos elogios recebidos pelas unidades e serviços.

Outro ponto a ser abordado, foram os momentos de discussão deste tema com os gerentes do serviço a fim de qualificar as demandas e melhorar o acolhimento do usuário e resolutividade do deste atendimento.

Cabe ressaltar ainda o trabalho da ouvidoria da STS, sempre comprometida em orientar e esclarecer dúvidas aos gerentes e equipes das unidades. Assim como o acolhimento do munícipe para acolher as demandas e direcionamentos da melhor forma. O que impacta positivamente no atendimento das demandas e orientação aos munícipes

Para o segundo trimestre de 2025 continuaremos com a análise crítica deste processo, a fim de melhorá-lo a cada dia.

## **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](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>

