

2º 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 6, junho/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

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Ouvíndor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus

Patricia Araújo Querubim Ritt

Equipe de Ouvidoria

Kátia Cossio 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
Ouvíadora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
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	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	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

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.

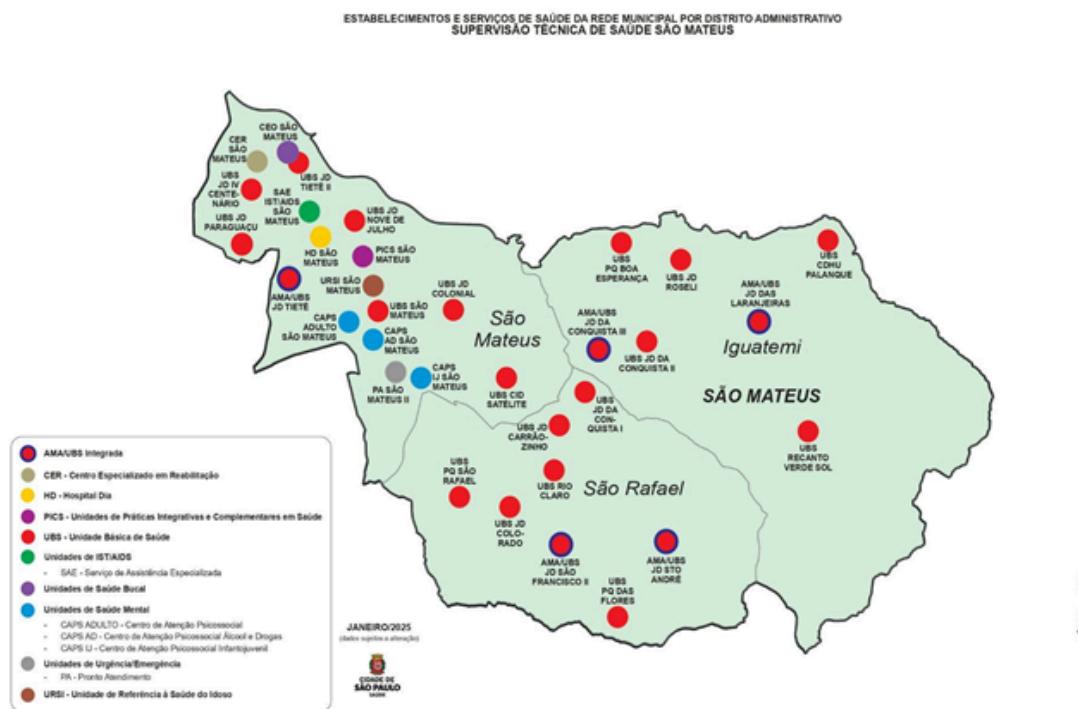
O território conta ainda com 03 Equipes Multiprofissionais de Atenção Domiciliar (EMAD), 01 Equipe Multiprofissional de Apoio (EMAP), 02 Equipes do Programa Acompanhante da Pessoa com Deficiência (APD), 01 Equipe Especializada em Violência (EEV), 03 equipes do Programa Acompanhante de Idosos (PAI), 01 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.

Em abril de 2025 começou a construção da UPA Jardim das Laranjeiras, a primeira da região, bem como os trâmites para a construção da UPA São Mateus que será tipo III e que terá 31 leitos, com capacidade para realizar 15 mil atendimentos mensais nas especialidades de clínica médica, pediatria, ortopedia, cirurgia geral e odontologia. A UPA Laranjeiras será uma unidade tipo II, com

capacidade média mensal para realizar 10 mil atendimentos nas especialidades de clínica médica, pediatria e cirurgia geral, e previsão de ter 329 profissionais

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



2. Panorama Geral do período

No segundo trimestre de 2025 (abril, maio e junho), a região de São Mateus, em São Paulo, teve como destaque na área da saúde a campanha de vacinação contra a Influenza e diversas ações de promoção à saúde.

Em abril, em celebração ao Dia Mundial da Saúde, a Supervisão Técnica de Saúde, em parceria com a Subprefeitura de São Mateus, realizou 27 ações de prevenção e promoção em 13 unidades de saúde da região.

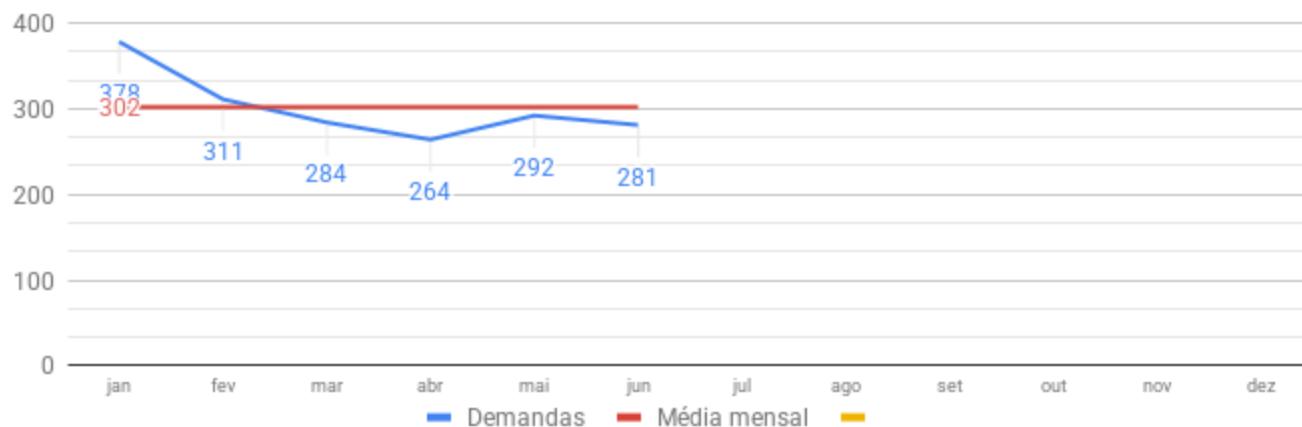
A campanha de vacinação contra a Influenza, iniciada em março, foi estendida pelos meses seguintes e teve seu ponto alto no Dia D, realizado em 21 de maio.

Outro avanço importante foi o aumento da capacidade de atendimento do Hospital Dia de São Mateus, fortalecendo a rede de cuidados. Paralelamente, a Supervisão Técnica de Saúde manteve suas atividades regulares de gestão e fiscalização dos serviços, garantindo o acompanhamento da qualidade da assistência prestada à população.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Podemos observar que houve uma pequena queda no número de demandas no segundo trimestre de 2025, que foi de 837 em comparação ao primeiro foi de 974 e que ficamos abaixo da média mensal que é de 302.

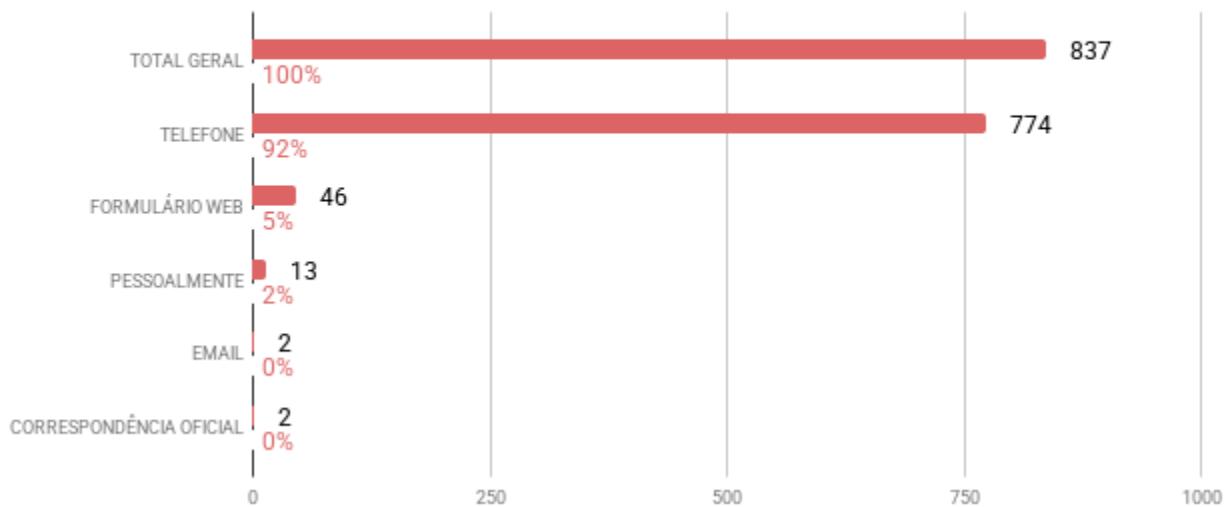
A busca pela assistência à saúde e as demandas relacionadas à gestão são as que mais impactaram nos índices mesmo que em números menores que no trimestre anterior, sinalizando assim os pontos a serem discutidos e analisados para que seja verificada a causa, para implementação de ações de resolução dos 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 - 2º Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

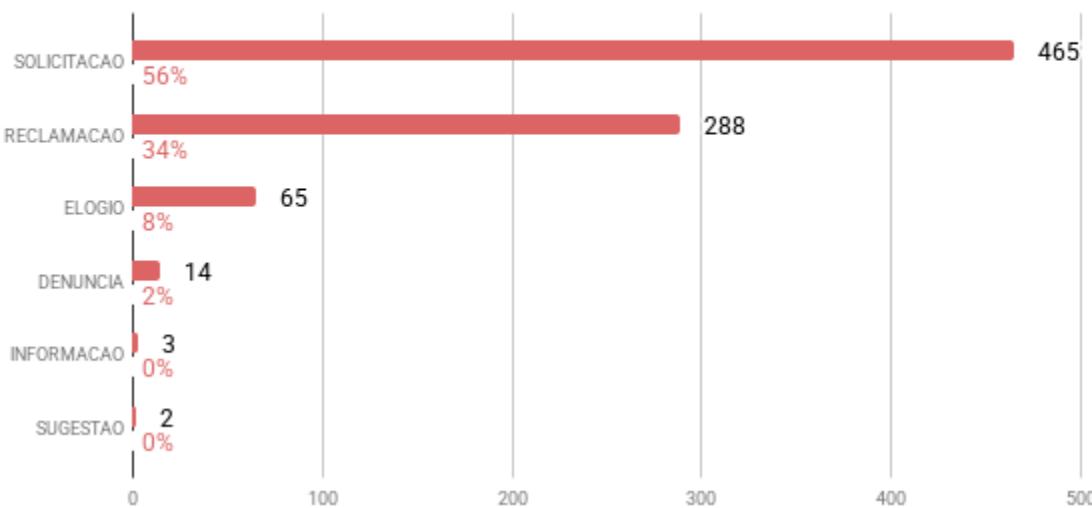
Observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone, sobretudo a Central SP156, que somam 774 do total de 837 demandas registradas no 2º trimestre de 2025, representando 92% das demandas. Em segundo lugar, com 46 demandas, ou seja, 5% das manifestações, os cidadãos optaram pelo formulário Web (Internet). Em terceiro lugar, 13 são as demandas registradas presencialmente sinalizando 2% do total, além de 02 enviadas por meio de correspondência oficial e 02 enviadas por e-mail, não atingindo 1% do total geral.

Avaliando as informações acima, podemos concluir que o maior acesso da população a celulares facilita o registro de demandas por telefone. A Central SP156 torna mais fácil a explicação das manifestações e continua sendo a forma mais utilizada. Também podemos notar um aumento no número de demandas enviadas por formulário web, sinalizando o aumento do acesso da população à internet.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No gráfico acima, verifica-se que, do total de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2025, a maioria é de solicitações 465 (56%). As reclamações foram 288, que correspondem a 34% do total. Os 65 elogios (8%), as denúncias somam 14 (2%), as informações 03 e sugestões 02 correspondem a menos de 1% cada.

As solicitações neste trimestre tiveram uma queda considerável em comparação ao trimestre anterior onde saímos de 603 para 465. Entretanto, o assunto Assistência à Saúde continua sendo o maior índice dentro da categoria.

As reclamações, ao contrário das solicitações, tiveram um aumento no comparativo do trimestre anterior que foi de 278 para 288 e, na sua maioria, referem-se à gestão, principalmente à insatisfação com o atendimento.

Os elogios apresentaram queda no período em comparação ao trimestre anterior, totalizando 65. Isso demonstra uma redução na qualidade do atendimento, já que o total de elogios foi menor que o de manifestações de insatisfação.

As denúncias foram, em sua maioria, relacionadas à UVIS. Das 14 demandas, 13 foram referentes à vigilância sanitária e 1 à vigilância em saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 465 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência em Saúde (83%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 72% são relativos a Consulta / Atendimento / Tratamento e 14% a Cirurgias.

As solicitações com maiores números neste trimestre continuam sendo as de consultas de clínica médica, com um total de 73. A alta na procura por vagas nesta especialidade continua sendo, em parte, devido ao aumento populacional decorrente da construção de diversos empreendimentos imobiliários na região.

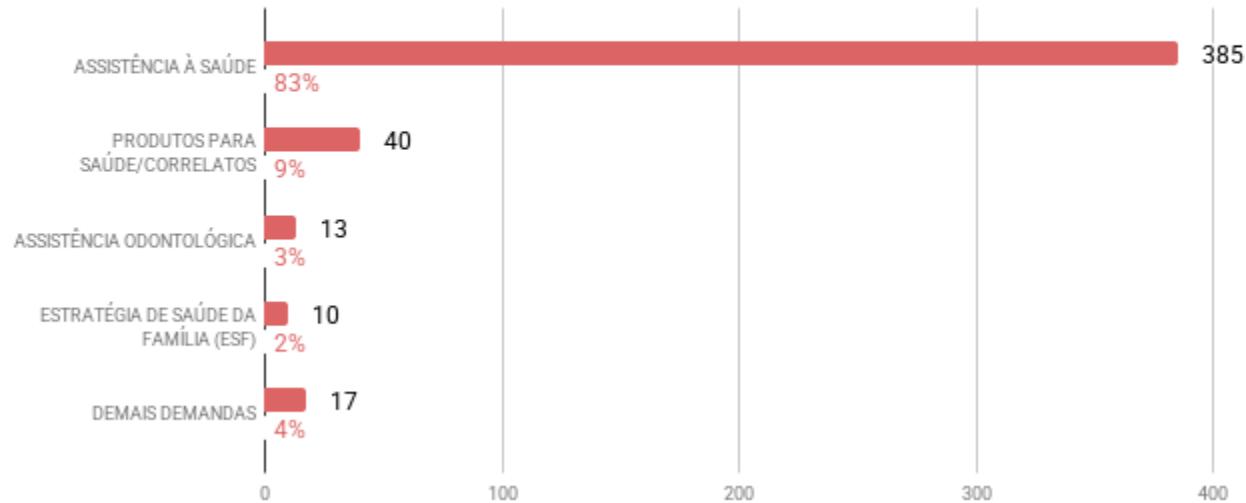
As consultas com Ortopedia (21) e Neurologia (20) foram as especialidades com maior número de solicitações. A especialidade de Neurologia ficou vários meses sem profissional por dificuldade de contratação no Hospital Dia, o que gerou demanda reprimida e continuou impactando as solicitações. Ortopedia, por sua vez, é uma especialidade de alta demanda.

As demandas por cirurgias ortopédicas continuam predominando (17), sendo reguladas pela SMS. Houve também um aumento na procura por assistência odontológica (22).

Continuamos a receber várias demandas relacionadas a fraldas (27), devido a problemas com falta de CEP e locais de difícil acesso na região.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus – 2 Trimestre 2025.

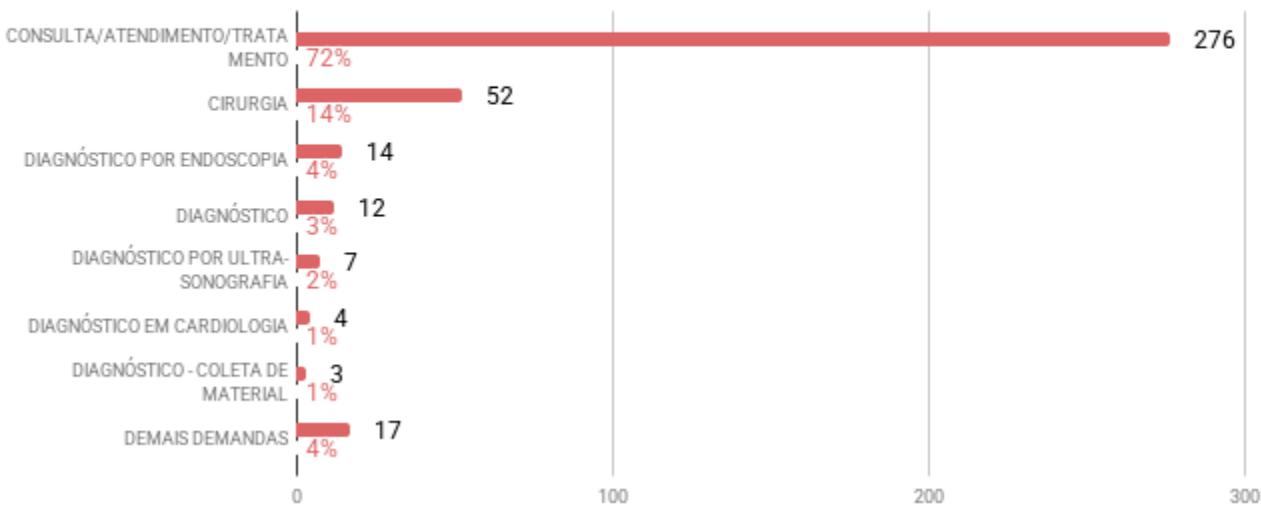
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 288 Reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

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

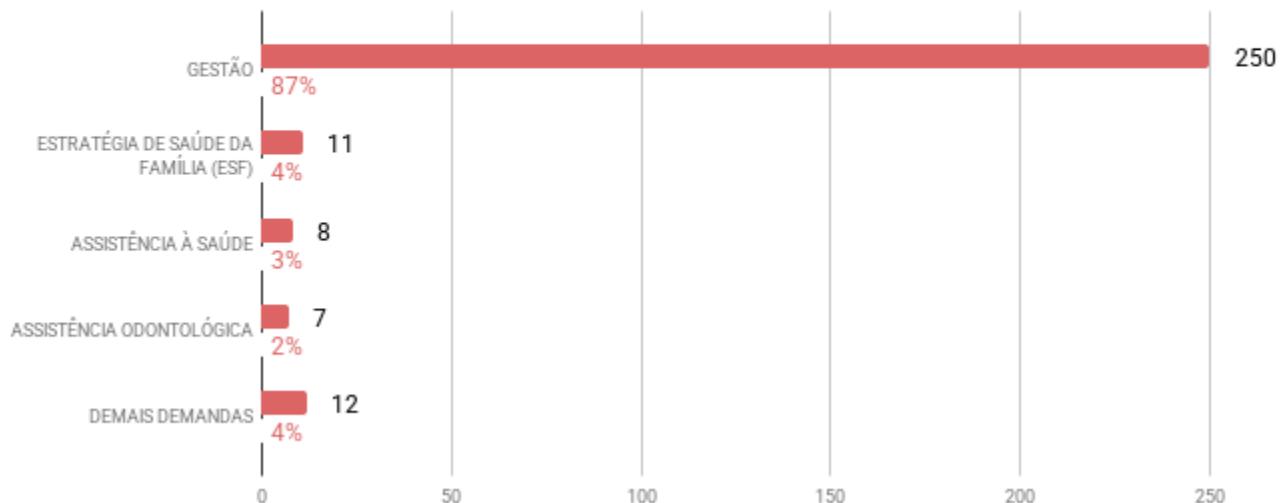
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 40% a Recursos Humanos.

No subassunto “Estabelecimentos de Saúde” (148 demandas), predominam as reclamações referentes à dificuldade de acesso (66) e à demora no atendimento (28).

Quanto a “Recursos Humanos”, 92 reclamações dizem respeito à insatisfação com o atendimento prestado, principalmente por médicos (27 demandas) e enfermeiros (17 demandas). A falta de empatia e o atendimento inadequado pelos profissionais são algumas das principais queixas relatadas.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus – 2 Trimestre 2025.

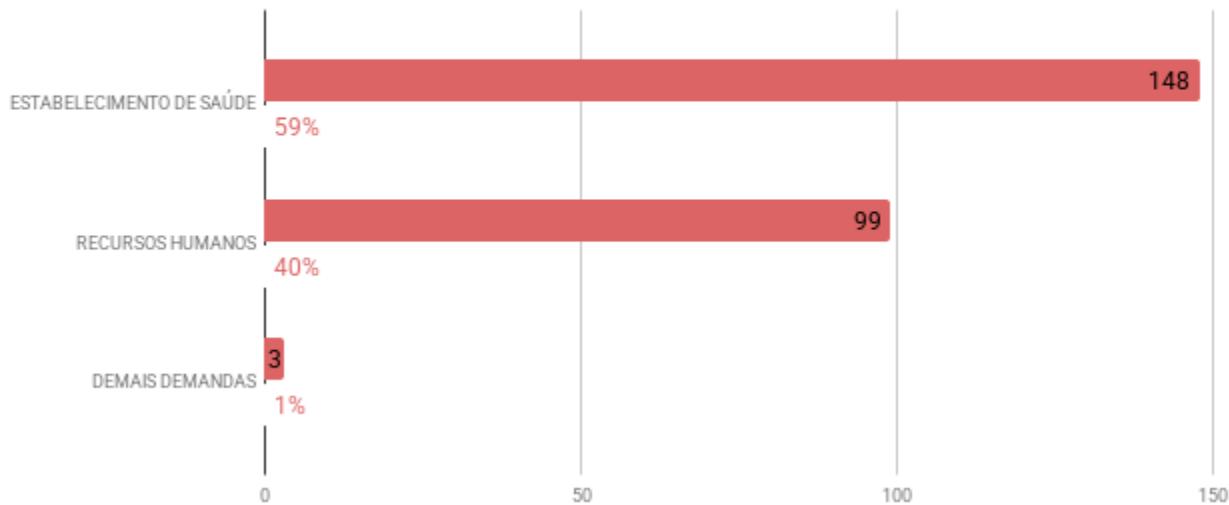
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

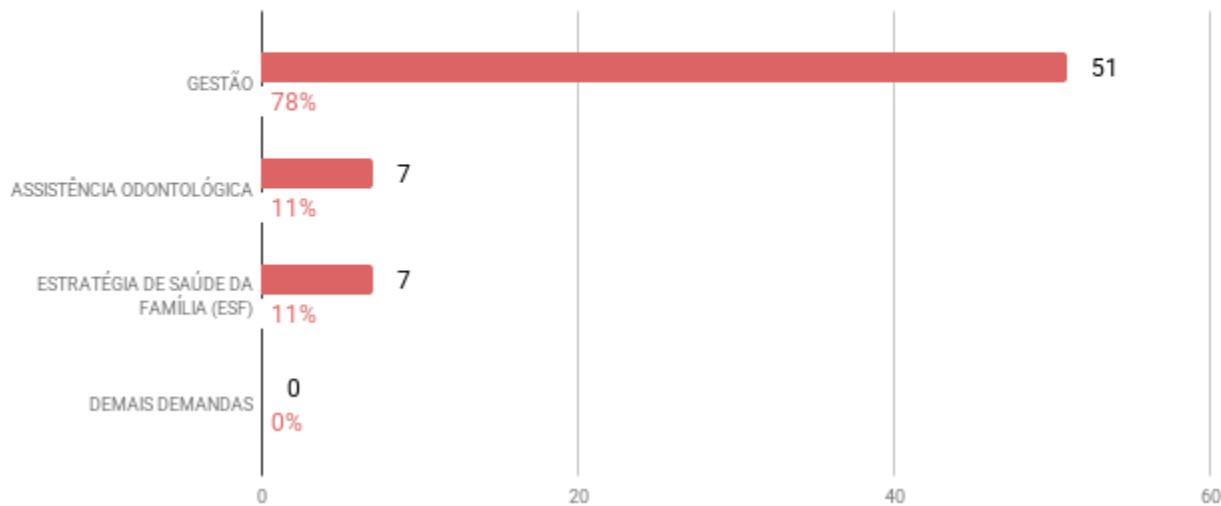
Foram registrados 65 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 78%. A média mensal no trimestre foi de 22 elogios.

Entre os elogios registrados, a satisfação com o atendimento continua se destacando, com 50 manifestações. Dentro desse tema, o aspecto mais citado foi a satisfação com o atendimento das equipes de saúde, seguido pelos médicos (7 elogios) e pela equipe administrativa (6 elogios).

Os elogios recebidos refletem a orientação constante aos princípios da Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que incentivam a humanização e a integralidade nos atendimentos.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Mateus – 2º Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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	33	33	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS LARANJEIRAS	26	26	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SANTO ANDRÉ	15	18	83%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SAO FRANCISCO II	18	18	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TIETE I - OSCAR PEREIRA DA SILVA	21	21	100%
CAPS AD III SÃO MATEUS	1	1	100%
CAPS ADULTO III SÃO MATEUS	2	4	50%
CAPS INFANTOJUVENIL II SÃO MATEUS	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER III SAO MATEUS	11	12	92%
HOSPITAL DIA - SÃO MATEUS DR HENRIQUE C GONCALVES	159	160	99%
PA MUNICIPAL SÃO MATEUS II	6	6	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MATEUS	1	2	50%
UBS CDHU PALANQUE	11	11	100%
UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BARBARA	18	38	47%
UBS JARDIM CARRÃOZINHO	10	11	91%
UBS JARDIM COLONIAL	37	54	69%
UBS JARDIM COLORADO - DR. JOSÉ PIRES	14	14	100%
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	22	22	100%
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	18	19	95%
UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	26	30	87%
UBS JARDIM NOVE DE JULHO	11	11	100%
UBS JARDIM PARAGUAÇU - DR. GONÇALO FELICIANO ALVES	14	14	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM ROSELI	73	79	92%
UBS JARDIM TIETE II	7	16	44%
UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	36	36	100%
UBS PARQUE DAS FLORES	10	10	100%
UBS PARQUE SÃO RAFAEL - DRA. ORA ROSEN	31	33	94%
UBS RECANTO VERDE SOL	15	30	50%
UBS RIO CLARO	10	27	37%
UBS SÃO MATEUS I	28	29	97%
UVIS SÃO MATEUS	0	1	0%
Total	685	787	87%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 787
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 685
- 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.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Reuniões individuais com os gerentes para reforçar a importância do cumprimento dos prazos e identificar as maiores dificuldades encontradas.

- Principais resultados obtidos:

Sensibilização das unidades quanto à importância do fechamento dentro do prazo, visando melhor atender aos municípios.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Solicitar aos gerentes 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:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

11. Plano de ação

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

- Aumentar as tratativas e discussões com a gestão das unidades para melhorar a qualidade da atenção e permitir que os gerentes exponham suas maiores dificuldades.
- Sugerir mais cursos de capacitação, por meio do PLAMEP, para gestores e demais profissionais, visando à melhoria das articulações e ao desenvolvimento de atividades com foco na resolutividade e na integralidade da 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 o tempo de resposta	Pautas em reuniões	A definir	STS	Em andame... ▾
Reuniões	Identificar maiores dificuldades	Observar processo	A definir	STS	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/04/2025	Alinhamento e orientações pré implantação SIGRC	Tratativas do SIGRC	Katia Cocco de Oliveira
25/04/2025	Agenda de alinhamento Módulo Atendimento - SIGRC	Informações sobre os módulos	Katia Cocco de Oliveira
24/06/2025	TESTES PRESENCIAIS SIGRC	Teste de logins e módulos	Katia Cocco de Oliveira
21/05/2025	EVENTO 20 ANOS OUVIDORIA SUS - CIDADE DE SÃO PAULO	Comemoração de 20 da Ouvidoria SUS	Katia Cocco de Oliveira

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 2º trimestre de 2025 observou-se redução no número total de demandas, mas os dados apontam para persistência de problemas estruturais. As solicitações ligadas à assistência à saúde continuam sendo maioria, com destaque para clínica médica, ortopedia e neurologia. Houve também aumento nas demandas por fraldas e cirurgias ortopédicas, reflexo do crescimento populacional e de dificuldades na rede.

As reclamações concentraram-se em gestão e recursos humanos, especialmente relacionadas à demora no atendimento e à falta de empatia dos profissionais. Os elogios diminuíram em relação ao trimestre anterior, mas ainda evidenciam a importância do bom acolhimento e da humanização.

De forma geral, o trimestre reforça a necessidade de reorganização dos fluxos, capacitação contínua das equipes e monitoramento das manifestações como ferramentas estratégicas para aprimorar a qualidade da atenção em saúde e a satisfação dos municíipes.

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 a diminuição do número total de demandas. No entanto, como foi observado neste relatório houve aumento das demandas de insatisfação do usuário em relação ao atendimento. Iremos trabalhar no território esta temática nas reuniões e Fóruns locais a fim de diminuir estes índices e melhorar a qualidade da assistência prestada.

Cabe ressaltar ainda o trabalho da ouvidora da STS, sempre comprometida em orientar e esclarecer dúvidas aos gerentes e equipes das unidades. Assim como o acolhimento do município para acolher as demandas e direcionamentos da melhor forma.

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

***Patricia A. Q. Ritt
Supervisora de Saúde de São Mateus***

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_assistenciais/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**
Ligaçāo telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



SUS **REDE DE OUVIDORIAS** **CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE**

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

