

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA MARIA/GUILHERME



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme  
Endereço: Travessa Particular Fernão Martins da Costa, 105 - Vila  
Maria - CEP: 02134-010 São Paulo - SP

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

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

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

### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 40p.

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

**Coordenadora Regional de Saúde Norte**

Ana Cristina Kantzos

**Supervisora Técnica de Saúde Vila Maria/Guilherme**

Vanessa Cristina de Oliveira Santos

**Ouvidor STS Vila Maria/Guilherme**

Tatiane Alves Cabral

**Equipe de Ouvidoria da STS Vila Maria/Guilherme**

Bianca Mendes Lima Santos

Regina Maria Faria Gomes

**Equipe de Ouvidoria da Rede Assistencial da STS  
MG/OSS-SPDM**

Marcia Tanaami

Grace Caro dos Santos

**Equipe dos Pontos Focais da STS MG**

Najara Corine Mucheroni

Simone de Andrade Kaup

Carlos Frederico Dantas Anjos

Ione Célia de Carvalho Gama

Felipe Cardim Gomes da Silva

Michel Melo Braga

José Roberto Caporrino

Viviane Ayumi Leite Agari da Silva

Ana Lucia Fernandes Hercowitz

Valéria Marques Galatti do Prado

Amanda Gonçalves Freitas Honda

José Roberto da Silva

Ricardo Cordeiro

Nadja Nara Dourado Rodrigues Sartorio

Bianca Ferracini Alvares

Tatiana Issida Fujinami

Regiane Leticia V. A. Figueiredo

## **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>7</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>9</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>10</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>13</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>14</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>15</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>16</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>18</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>20</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>22</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>25</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>26</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>29</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>31</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>34</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>36</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>37</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>39</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>40</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme é uma Unidade de Ouvidoria vinculada à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, coordenada tecnicamente pela Divisão de Ouvidoria SUS, situada na zona norte.

Compreende os distritos administrativos dos bairros Vila Maria (114.185 hab), Vila Guilherme (57.481 hab) e Vila Medeiros (122.483). Ocupa uma área de 26,4 km<sup>2</sup>, correspondendo a 1,75% da área total do município, com população estimada em **294.149** habitantes, a qual constitui 2,41% da população municipal. Sua densidade demográfica é de 112,77 (pop/ha) (Fonte fundação Seade). A região possui 6.602 domicílios distribuídos em área de 49 favelas no território (Listagem de Favelas do Município de São Paulo-SEHAB/HABITAsampa - 2017). Tem um contingente populacional representado por adultos e uma taxa de analfabetismo na região em torno de 3,0%.

A Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme possui, sob sua gestão direta, a Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS Vila Maria/Guilherme) e o Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO) Vila Maria/Guilherme – Trote, e por meio do Contrato de Gestão R008/2015 sob gerenciamento da OSS, SPDM – Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina, contamos com 13 equipamentos de Saúde e 10 Serviços especializados gerenciados. Conforme descrição abaixo:

13 Unidades Básicas de Saúde, sendo 02 AMA/UBS integradas, 07 tradicionais e 04 mistas com equipes ESF

- AMA/UBS INTEGRADA(ESF) JARDIM BRASIL
- AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS
- UBS VILA GUILHERME
- UBS VILA MARIA LUIZ PAULO GNECCO
- UBS VILA SABRINA - DR.º CARLOS AUGUSTO A. PEDERNEIRAS LIMA
- UBS CARANDIRU
- UBS(ESF) PARQUE NOVO MUNDO I
- UBS(ESF) PARQUE NOVO MUNDO II
- UBS VILA EDE - CEO VILA MARIA
- UBS VILA LEONOR
- UBS VILA IZOLINA MAZZEI
- UBS JD. JAPÃO
- UBS(ESF) JD. JULIETA

Além de:

- 01 Unidade Hospitalar Vila Guilherme.
- 01 UPA III Vila Maria
- 01 CEO – Centro Especializado de Odontologia – CEO UBS Vila Ede.
- 01 CER (Centro Especializado de Reabilitação) – CER III Carandiru com equipe de Acompanhante de Pessoa com Deficiência( APD).
- 01 CAPS (Centro de Atenção Psicossocial) Infantojuvenil II Vila Maria/Vila Guilherme.
- 01 Equipe EMAD (Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar) – EMAD Japão.
- 01 Equipe URSI (Unidade de Referência Serviço ao Idoso) URSI Carandiru.
- 02 Equipe PAI (Programa de Acompanhamento do Idoso) – PAI Izolina Mazzei e PAI Medeiros.
- 18 Equipes ESF e 07 Equipes ESB na STS VMVG sendo distribuídas nas Unidades 06 equipes ESF Jardim Brasil, 06 na UBS Parque Novo Mundo I, 05 UBS Parque Novo Mundo II e 01 UBS Jardim Julieta.
- 21 eAP - Equipes de Atenção Primária nas UBS da STS Vila Maria/Guilherme.
- 05 eMulti (equipe multiprofissional) com as seguintes características: eMulti (equipe multiprofissional) complementar Parque II, eMulti ampliada Jardim Brasil, eMulti complementar Gnecco, eMulti estratégia Izolina e eMulti complementar Jardim Japão
- 01 Equipe CnaR (Consultório na Rua) – CnaR Parque Novo Mundo II
- Atendimento por TeleSaúde (saúde a distância, realizados com a ajuda das tecnologias da informação e de comunicação) e Consultório Digital (atendimento em especialidades possam realizar consultas por videochamada) nas 13 Unidades Básicas de Saúde e no Hospital Dia Vila Guilherme.

- 01 Centro de Convivência e Cooperativa – Cecco Vila Maria/Guilherme- Trote
  - 01 Equipe NASPI - (Núcleo de Atenção à Saúde da Pessoa Idosa - UBS Parque Novo Mundo I)
- 01 Unidade em Vigilância em Saúde – UVIS Vila Maria/Guilherme

## 2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

### 2.1. Panorama Geral do Trimestre

Neste quarto trimestre de 2024, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu 763 manifestações, com média/mês de 254 registros. O meio mais utilizado para manifestação se deu através de Atendimento Telefônico (Central SP156).

Das **solicitações** recebidas por esta Ouvidoria, a maioria se referiu ao assunto Assistência à Saúde, seguido do Assunto produtos para Saúde/Correlatos. O subassunto em destaque foi Consulta/Atendimento/Tratamento, dado que tem se mantido em comparação aos trimestres anteriores, e o Programa de Fraldas em Casa. Tanto em relação à atualização cadastral, como o atraso dos correios nas entregas nas residências dos cadastrados.

Nas **Reclamações**, se manteve o Assunto Gestão, Subassunto Estabelecimento de Saúde e Insatisfação com Recursos Humanos detalhado à frente. E quanto ao **elogio** as categorias com maior pontuação de satisfação no trimestre foram registradas para Equipe de Saúde, Médico e Enfermeiro. Com relação ao processo de trabalho e meta (95%) das solicitações/reclamações foram **respondidas dentro do prazo de 20 dias** estabelecidos por SMS.

Com o objetivo da redução/eliminação das filas de espera por pactuação por meio do Programa Saúde sem Espera houve a contratação temporária (outubro/2024 à janeiro/2024 - 4 meses) de Serviços Médicos para realização de Consultas Médicas de Otorrinolaringologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia, bem como, para a realização de exames de MAPA, Holter, Ecocardiograma transtorácico, Ultrassonografia com doppler e Ultrassonografia de mamas. Estes atendimentos foram realizados na Tenda da Saúde Sem Espera localizada no endereço: Rua General Mendes, 111 – Vila

Maria Alta. Horário de Funcionamento: segunda a sábado – 07:00 as 19:00.

## 2.2. Retrospectiva 2024

Neste ano de 2024, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme recebeu 2.965 manifestações, com média de 247 registros. Observou-se que nos meses de setembro e outubro houve um pico maior de manifestações (298/302), ocasionadas principalmente pelo subassunto fraldas descartáveis.

Segundo ponto a destacar foi uma mudança sutil dos meios de atendimento buscados pelo munícipe. No primeiro trimestre, o telefone foi 1º meio mais utilizado, com 83%, e o meio presencial foi o 2º mais utilizado, com 11%.

A partir do terceiro e quarto trimestre, manteve-se a Central SP156 como meio de comunicação mais utilizado (84% e 90%), evidenciando a adesão da população ao meio oficial de registro de manifestações e o formulário WEB passa a ser o segundo meio mais utilizado e detrimento do presencial, que ficou como terceiro meio de comunicação e registro de demandas.

Com relação às tipificações, a solicitação foi a demanda mais evidenciada em todo o ano (1º trimestre - 63%, 2º trimestre - 61%, 3º e 4º trimestres - 67%). As reclamações estiveram numa decrescente a cada trimestre (29%, 28%, 23%, 21%), o que podemos supor tanto a melhora no processo de trabalho das classificações, como também maior confiabilidade dos munícipes no acesso e interação com a sua unidade de saúde de referência. Quanto aos **assuntos recorrentes**, as Solicitações por **Assistência à Saúde** ficaram em destaque, seguido do Assunto **produtos para Saúde/Correlatos**.

Em resumo, dentre as **Solicitações** recebidas referentes ao assunto **Assistência à Saúde**, o subassunto em destaque foi **Consulta/Atendimento/Tratamento** no decorrer de todos os trimestres. A especialidade de **Clínica Médica** foi recorrente durante o ano, tendo uma alteração desta no 4º trimestre que passou para o segundo lugar das especialidades recorrentes. Disto, pode inferir-se que a metodologia de Acesso Avançado incidiu positivamente neste resultado, aumentando o acesso às consultas na atenção básica.

O mesmo aconteceu na especialidade de **Ginecologia** que nos dois primeiros trimestres ficou entre as especialidades mais recorrentes, e nos últimos não apareceu entre estas.

Quanto à Agenda **Regulada**, as especialidades de **Ortopedia, Cardiologia, Neurologia e Otorrinolaringologia** são as mais requisitadas.

Com relação às Cirurgias, as especialidades mais demandadas foram **Cirurgia Geral, Cirurgia Ortopédica, Cirurgia Urológica e Cirurgia Ginecológica**.

Quanto ao subassunto **Diagnóstico**, ele manteve-se durante todo o ano como terceiro nas solicitações no assunto **Assistência à Saúde**, sendo os **Diagnósticos por Endoscopia** os mais demandados. Ressaltamos que os usuários são orientados quanto à sua inserção no Sistema SIGA Saúde (Portaria SMS no 349 de 17/03/2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento pela Regulação Regional ou a Central (Portaria SMS Nº 341/2020)

Com o objetivo da redução/eliminação das filas de espera por pactuação através Programa Saúde sem Espera, houve a contratação temporária (outubro/2024 à janeiro/2024 - 4 meses) de Serviços Médicos para realização de Consultas Médicas de Otorrinolaringologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia, bem como, para a realização de exames de MAPA, Holter, Ecocardiograma transtorácico, Ultrassonografia com doppler e Ultrassonografia de mamas. Estes atendimentos estão sendo realizados na Tenda da Saúde Sem Espera localizada no endereço: Rua General Mendes, 111 – Vila Maria Alta. Horário de Funcionamento: segunda a sábado – 07:00 as 19:00. Estamos mantendo junto às UBS a qualificação das Filas de Espera para melhor aproveitamento das vagas disponíveis.

Em continuidade à análise das reclamações neste ano de 2024, o assunto **Gestão**, no que se refere a **Estabelecimento de Saúde**, c subassunto **Dificuldade de Acesso e Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde**, ficou em destaque. Observou-se que os principais focos desse assunto estavam relacionados à demora de atendimento em razão do aumento da procura, dificuldade de agendamento de consultas de retorno e descontentamento com o fluxo e protocolos existentes. Em ambos os casos, os usuários foram orientados com base nos protocolos de classificação de risco e segurança do paciente.

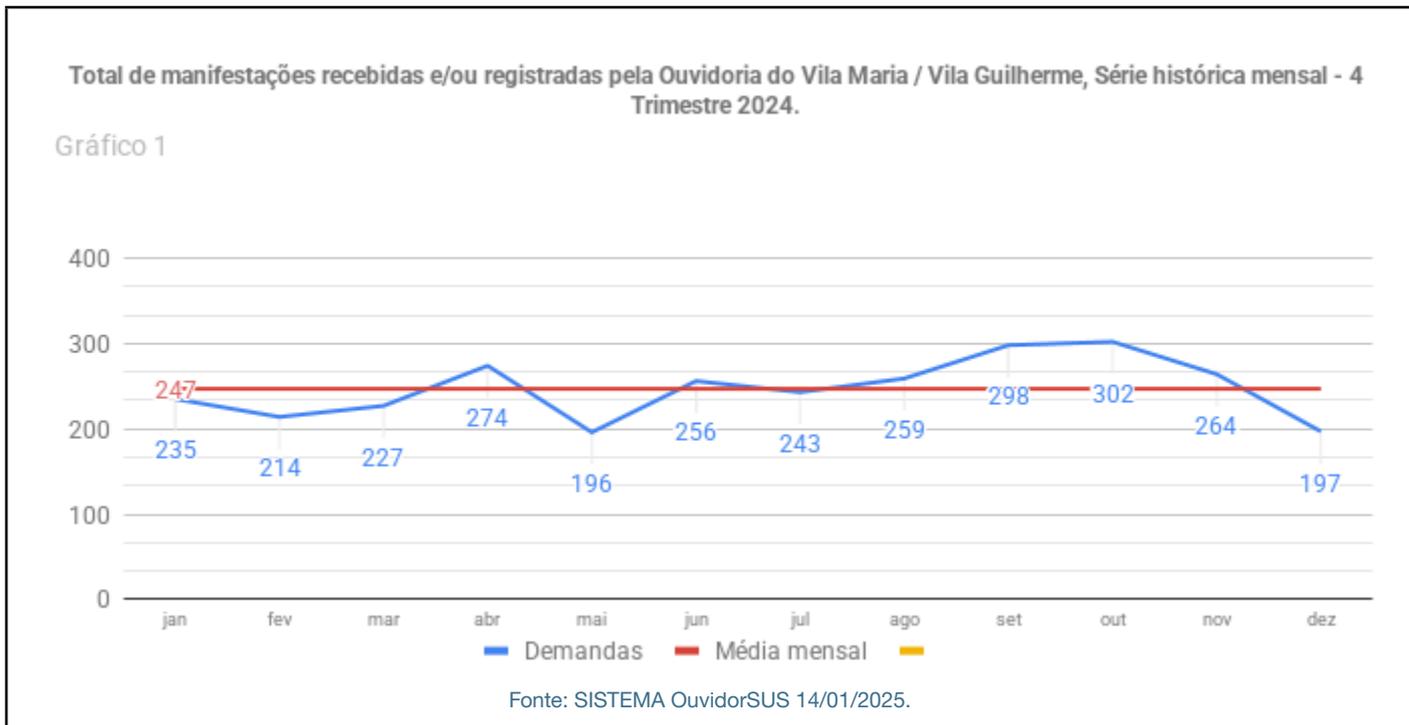
Com relação à insatisfação com **Recursos Humanos**, observa-se que as categorias com maior pontuação foram **Médico, Enfermeiro e Recepcionista/Atendente**. Todas as demandas foram analisadas pelos gestores e assessoria, tomando-se medidas administrativas quando foi o caso e mantendo-se as orientações e capacitações continuadas de fluxos, rotinas e protocolos.

Com relação às manifestações referentes ao Assunto Gestão, subassunto **Satisfação/Recursos Humanos (Elogios)** o reconhecimento e gratidão foi destinado ora às Equipes Administrativas, ora para equipes de Saúde, ora voltados a algum profissional específico com destaque aos médicos, enfermeiro, Recepcionista/Atendente, técnico de enfermagem.

Com relação ao prazo de resposta estabelecido, os 18 pontos de resposta sob a gestão desta ouvidoria da STS MGs atingiram o percentual acima de 80% das demandas concluídas no prazo de resposta de 20 dias estabelecido por SMS, o que demonstra que as demandas registradas foram tratadas como prioritárias pelos setores competentes pelo assunto e pelo fornecimento da resposta qualificada ao usuário.

A PAC é um instrumento para o contínuo monitoramento deste prazo, informando em tempo real os gestores para melhoria no tempo e na qualidade das respostas, utilizando-se da linguagem cidadã, levando-se em consideração a transmissão das informações necessárias e valorizando o relacionamento com o usuário.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

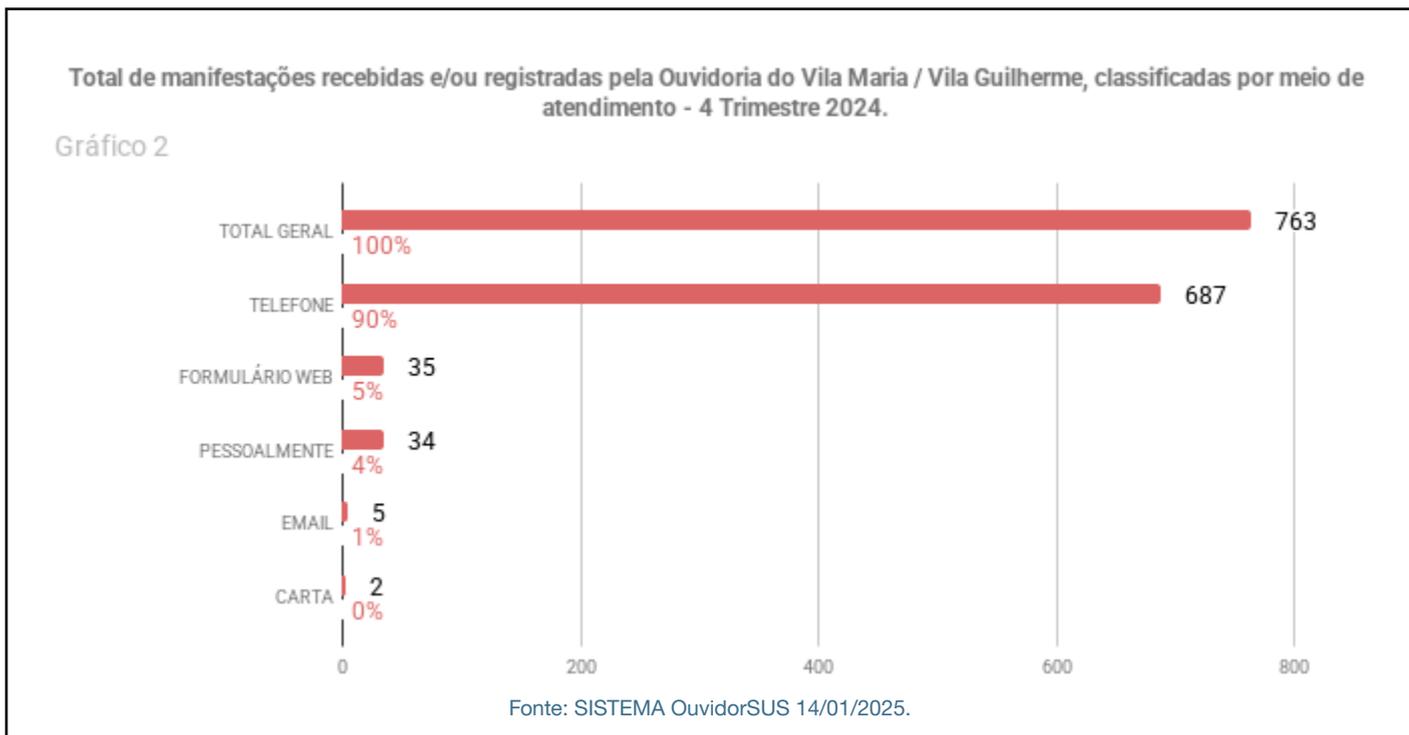


Neste quarto trimestre de 2024, a Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, recebeu 763 manifestações, com uma média/mês de 247 manifestações no período de janeiro a dezembro do ano de 2024, sendo que no primeiro trimestre tivemos 675 registros com média de 224 manifestações/mês, no segundo trimestre 724 registros com média de 241 manifestações/mês, no terceiro trimestre 798 demandas com média mês de 266 registros e neste quarto trimestre 254 registro/mês.

Isso indica um aumento gradativo de demandas a cada novo trimestre. Acreditamos que, cada vez mais, a Ouvidoria está se tornando um canal de comunicação eficiente dos anseios e necessidades da população com os serviços de saúde e da confiança com a instituição Ouvidoria, garantindo o acesso à saúde, à educação em saúde e a informações oficiais em tempo real.

A seguir, na tabela abaixo será apresentada a origem do registro e a ferramenta utilizada para contato com a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo direcionadas à Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme no trimestre avaliado.

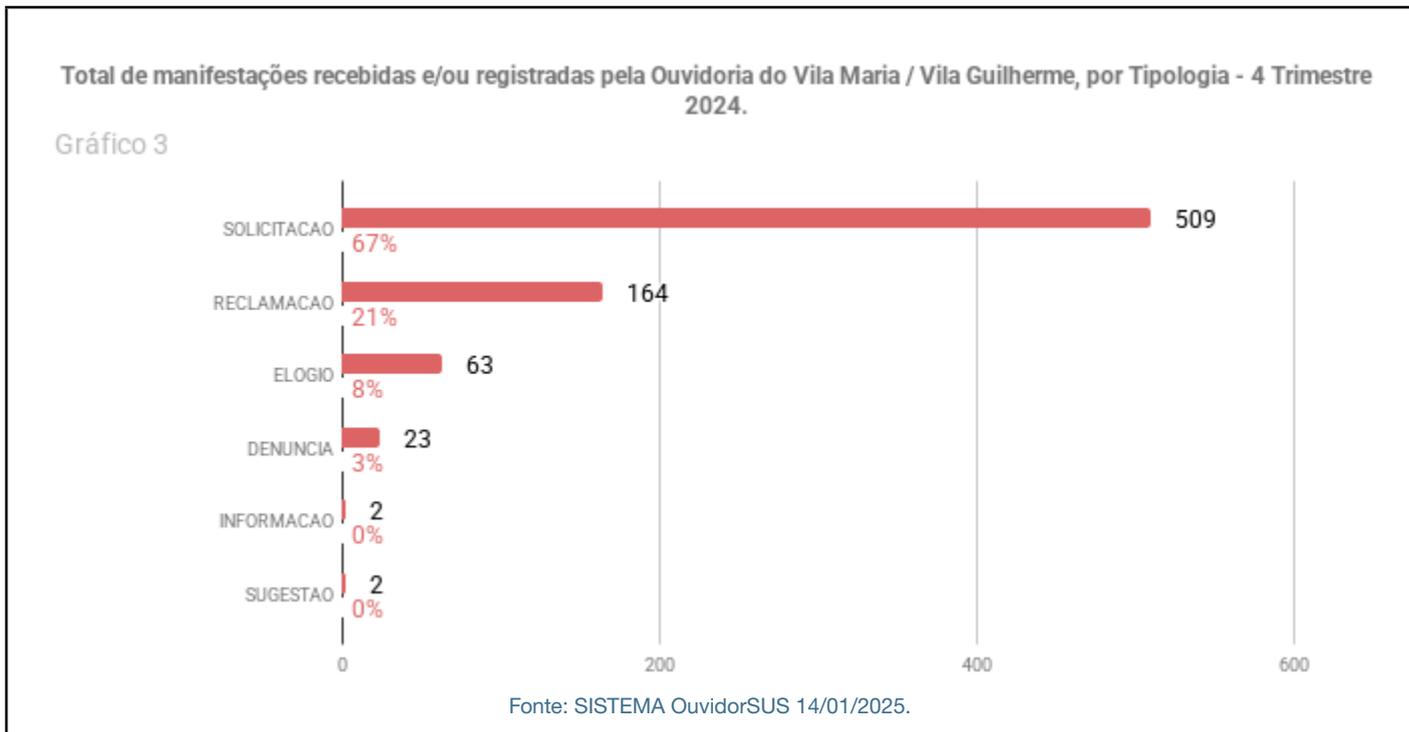
## 4. Meios de atendimento



Como demonstrado na tabela acima, na comparação da origem do registro e a ferramenta utilizada para contato, constatou-se que 90% das manifestações recebidas foram realizadas através de Atendimento Telefônico, sobretudo a Central de Atendimento Telefônico 156. Em seguida, o meio de atendimento Formulário Web superou o meio presencial na Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Vila Guilherme. Foi o segundo mais utilizado, com 5% dos registros. Esse dado constata que uma parte da população vem utilizando Central SP156 e o formulário web para registro de manifestações.

A seguir, na tabela abaixo será apresentada a quantidade geral de manifestações por Tipologia registradas no trimestre avaliado para a unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de Vila Maria/Guilherme.

## 5. Classificação das manifestações



Verifica-se que, do total de manifestações recebidas no 4º Trimestre de 2024, 67% são solicitações. As reclamações correspondem a 21% do total. As demais formas de manifestações correspondem a uma soma de 11%. Conforme demonstrado acima, averiguou-se que o índice de Solicitações superou o de Reclamações com uma tendência de diminuição dos números de insatisfações e maiores buscas por solicitações.

Seguiremos agora para a análise dos dados cruzando cada uma das classificações e os respectivos Assuntos e Subassuntos que se destacaram no 4º trimestre de 2024.

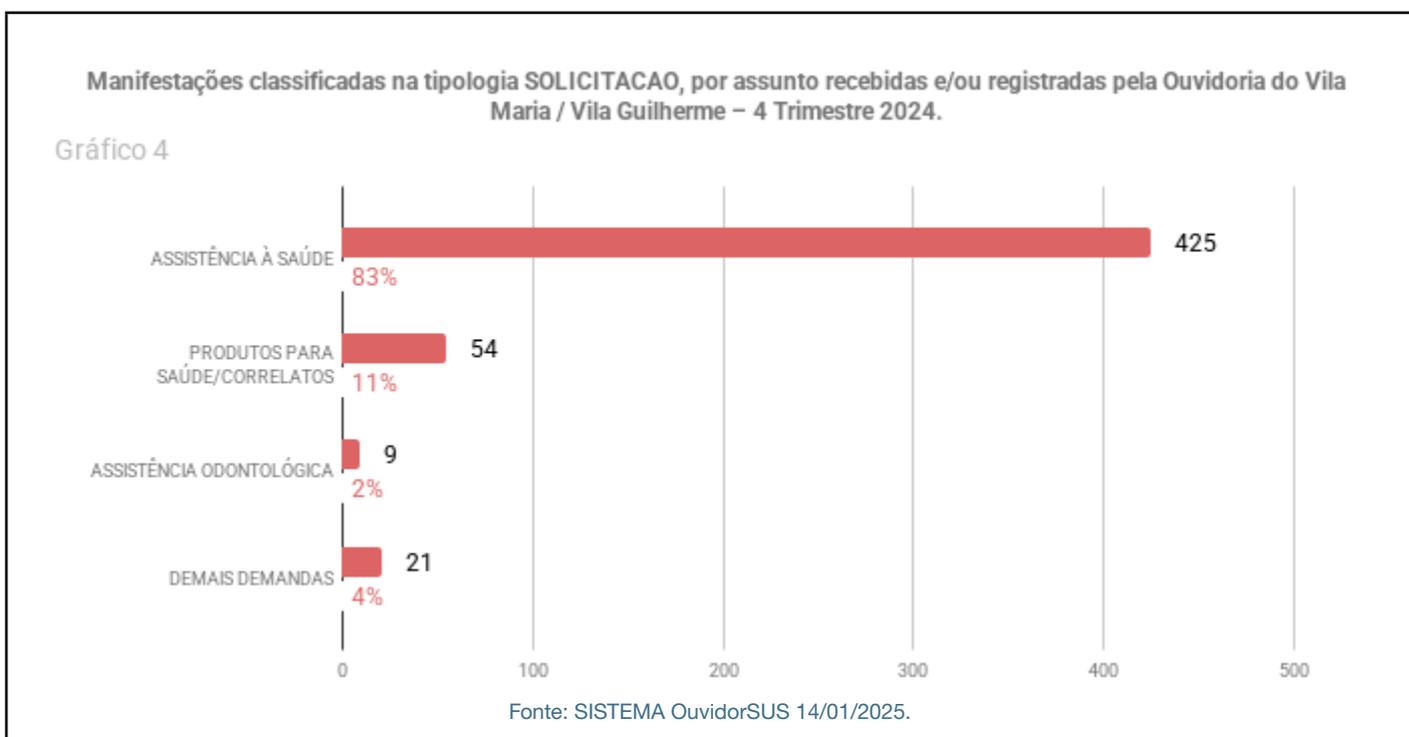
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 509 **solicitações** registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 67% do total.

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

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 65% são relativos a **consulta/atendimento/tratamento** e 15% a **Cirurgia**.

A seguir, na tabela abaixo será apresentada as tipologias por Assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS Vila Maria/Guilherme.

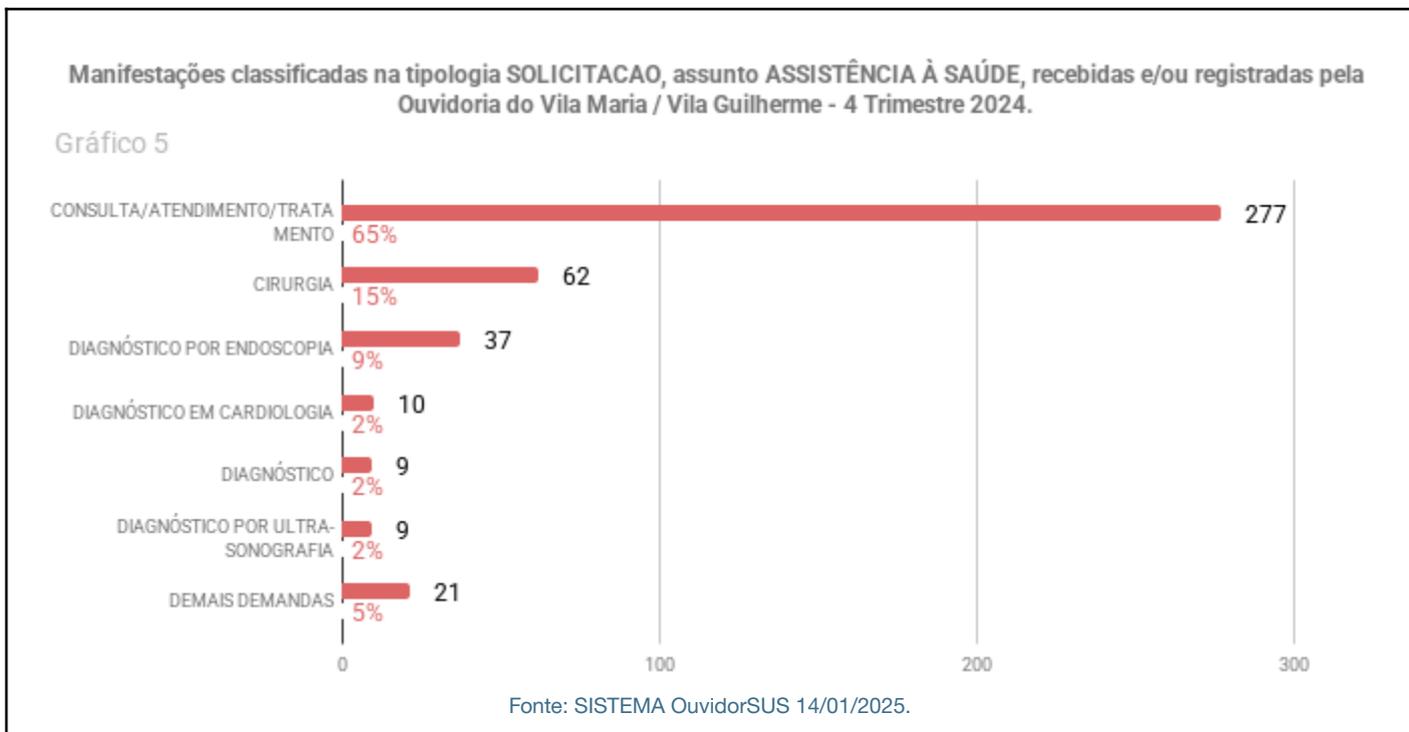


Das solicitações recebidas por esta Ouvidoria referentes ao assunto **Assistência à Saúde** (83%), o subassunto em destaque conforme tabela abaixo foi **Consulta/Atendimento/Tratamento**, dado que tem se mantido em comparação aos trimestres anteriores.

O segundo assunto que se mantém em evidência neste 4º trimestre é **produtos de Saúde/correlatos** (11%) com maior procura por Fraldas descartáveis. Percebe-se que a motivação dessas solicitações foi em relação ao alinhamento com entrega na residência do paciente pelos Correios e à necessidade de orientação do Programa Fralda em

Casa sobre a atualização de cadastro do paciente a cada seis meses.

Seguiremos agora para a análise das Solicitações por **Assistência à Saúde** com seus respectivos **Subassuntos** que se destacaram no 4º trimestre de 2024.



Detalhando as **Solicitações** recebidas conforme gráfico 5 referentes ao assunto **Assistência à Saúde** (425 registros), o subassunto em destaque foi **Consulta/Atendimento/Tratamento**, com 65% dos registros, seguida das solicitações de **Cirurgias** com 15% de pontuações e **Diagnósticos por Endoscopia** (9%).

Verifica-se que, dentro do subassunto **Consultas**, as especialidades mais requisitadas foram as Consultas na **Cardiologia** (33 registros) **Clínica Médica** (28 registros), **Ortopedia** (26 registros) e **Neurologia** (25 registros) do total de solicitações por consulta/atendimento/tratamento.

Com relação à Consultas da Atenção Básica à **Clínica Médica**, a causa geradora das queixas nas Unidades com maior índice foi sobre solicitações de agendamento para retorno. Os usuários foram acolhidos e, de acordo com a sua situação de saúde, foram encaminhados para atendimento médico no mesmo dia ou agendados. Observa-se que as demandas dos usuários por consulta médica do dia estão sendo atendidas via Acesso Avançado.

Quanto à Agenda Regulada, as especialidades com maior índice no cômputo geral de registros foram: **Cardiologia**, **Ortopedia** e

**Neurologia.** Estiveram relacionados, em sua grande maioria, à agilidade para agendamento de consultas de primeira vez e agendamento de retorno.

Dando continuidade ao assunto Assistência à Saúde, no que se refere ao subassunto **Cirurgia**, o qual pontuou 62 registros neste assunto, ficou constatado maior ênfase nas especialidades: Cirurgia Geral (20) e Cirurgia Ortopédica (12). Os focos foram direcionados à agilidade para agendamento de consultas para avaliação. Os usuários são informados que estão devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria SMS no 349 de 17/03/2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento pela Regulação Regional ou a Central (Portaria SMS Nº 341/2020).

Quanto ao subassunto **Diagnósticos**, os usuários são orientados que estão devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria SMS no 349 de 17/03/2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento pela Regulação Regional ou a Central (Portaria SMS Nº 341/2020).

Seguindo, abaixo, apresentaremos as manifestações recorrentes referentes à Tipologia **Reclamação**, por Assunto e subassuntos.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

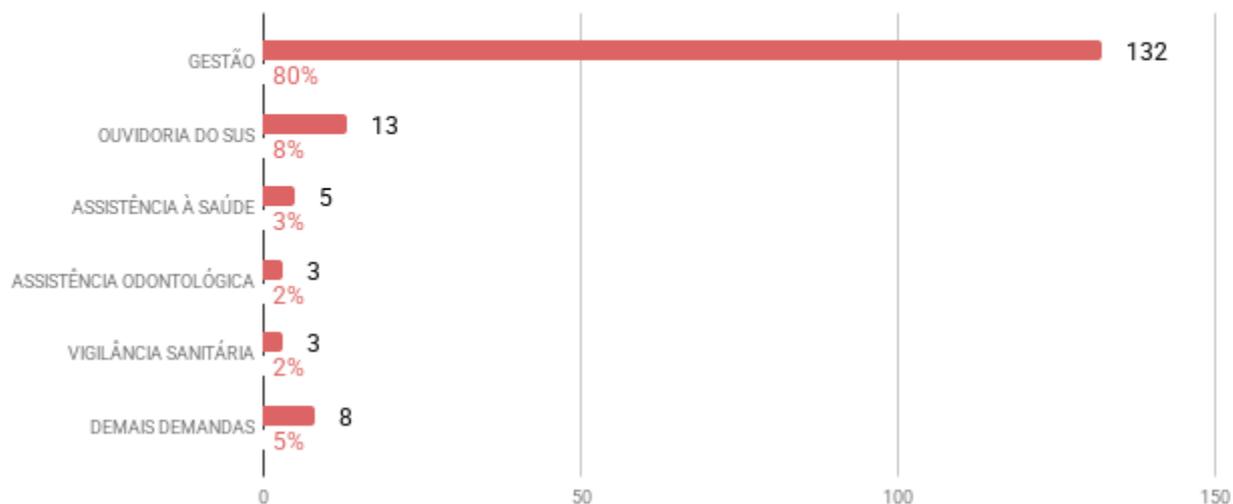
As 164 reclamações registradas no período correspondem a 21% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (80%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 41% a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme - 4 Trimestre 2024.

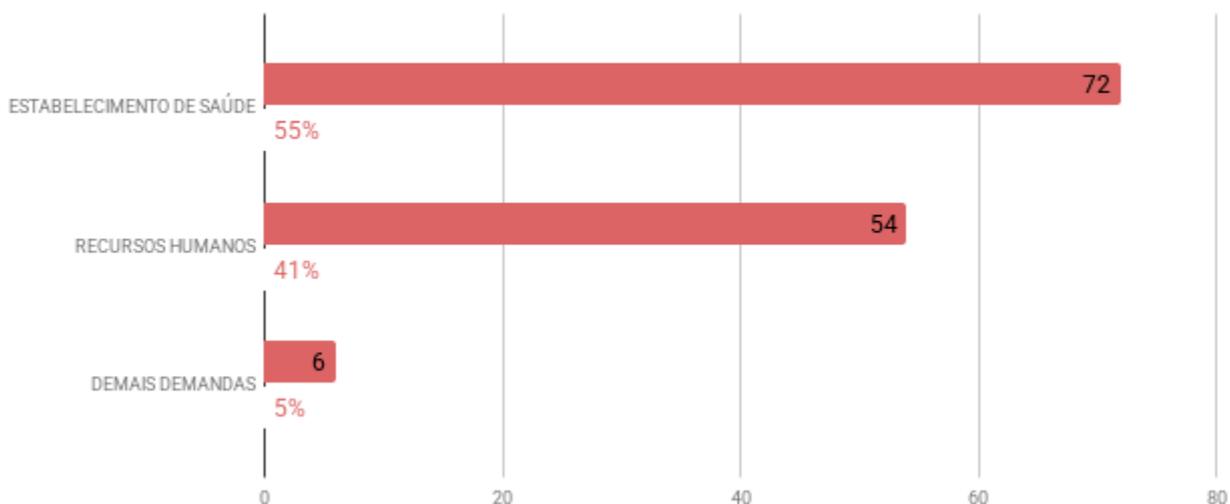
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Dando continuidade à análise das reclamações classificadas no assunto **Gestão**, no que se refere a **Estabelecimento de Saúde**, com 72 queixas registradas, 38 destas foram direcionadas ao subassunto **Dificuldade de Acesso** e 30 direcionadas a **Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde**. Observou-se que os principais focos desse assunto estavam relacionados à demora de

atendimento em razão do aumento da procura de modo geral nas unidades e dificuldade de agendamento de consultas de retorno e adaptação com o fluxo pelo Acesso Avançado. Em ambos os casos, os usuários foram orientados embasados nos protocolos de classificação de risco e segurança do paciente.

Em análise das manifestações referentes à insatisfação com **Recursos Humanos** (58), observa-se que as categorias com maior pontuação foram **Médico** (17), **Recepcionista/Atendente** (9) e **Enfermeiro** (7). Os gestores orientam os profissionais quanto ao atendimento e as informações fornecidas, reforçando a importância de uma boa relação com usuário e escuta qualificada para um atendimento humanizado e integral.

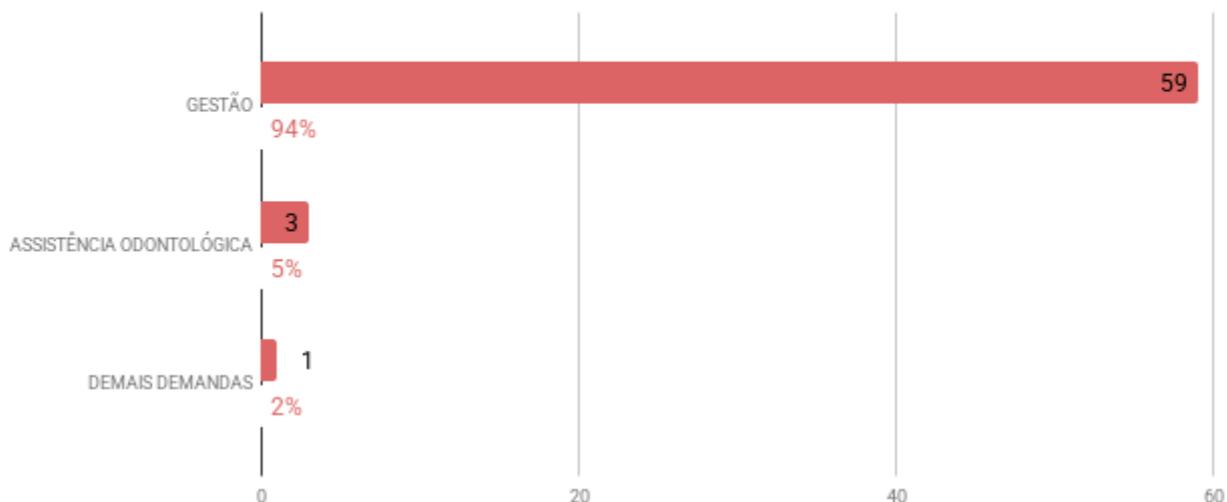
Na tabela abaixo, apresentaremos as manifestações referentes ao Assunto Gestão, subassunto **Satisfação/Recursos Humanos**.

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

Foram registrados **63 elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 94%. A média mensal no trimestre foi de 21 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Maria / Vila Guilherme - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Observa-se que as categorias com maior pontuação de satisfação no trimestre foram registradas para Equipe de Saúde (19), Médico (11) e Enfermeiro (7).

O Programa Gente que faz o SUS foi criado em outubro de 2022 é um reconhecimento aos profissionais que recebem elogios na Rede de Ouvidorias SUS pelo atendimento prestado à população. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde (SMS), por meio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (Cogep) e da Divisão de Ouvidoria do SUS e a certificação ocorre semestralmente.

Na tabela abaixo serão pontuadas as demandas que foram respondidas no prazo de até 20 dias.

## 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 BRASIL	43	45	96%
AMA/UBS INTEGRADA VILA GUILHERME/ CEO VILA MARIA	62	62	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MEDEIROS	79	82	96%
UBS CARANDIRU	53	73	73%
UBS JARDIM JAPÃO	57	57	100%
UBS JARDIM JULIETA	20	20	100%
UBS PARQUE NOVO MUNDO I	37	37	100%
UBS PARQUE NOVO MUNDO II	21	23	91%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA EDE	18	18	100%
UBS VILA IZOLINA MAZZEI	52	59	88%
UBS VILA LEONOR	29	30	97%
UBS VILA MARIA - DR. LUIZ PAULO GNECCO	26	28	93%
UBS VILA SABRINA - DR. CARLOS AUGUSTO AUTRAN PEDERNEIRAS LIMA	23	23	100%
UNIDADE HOSPITALAR - VILA GUILHERME	163	165	99%
UPA III VILA MARIA	24	24	100%
UVIS VILA MARIA / VILA GUILHERME	3	3	100%
Total	710	749	95%

Neste 4º trimestre de 2024 a unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme, recebeu um total de **749 manifestações** classificadas como reclamação/solicitação direcionadas aos pontos de respostas desta, conforme dados por território levantados pelo Núcleo de Gestão do Conhecimento da Divisão de Ouvidoria do SUS a partir do Banco de Dados do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (Doges) sendo que **95% foram respondidas dentro do prazo de 20 dias** estabelecidos por SMS.

Conforme demonstrado acima, averiguou-se que, dos 16 pontos de respostas sob a gestão desta ouvidoria da STS MG, 15 pontos de resposta atingiram o percentual acima de 80% das demandas concluídas no prazo de resposta de 20 dias estabelecido por SMS, sendo que 1 unidade destas não atingiu a porcentagem esperada de demandas concluídas em até 20 dias, o que demonstra que as demandas registradas foram tratadas como prioritárias pelos setores competentes pelo assunto e pelo fornecimento da resposta ao usuário.

A UBS Carandiru relata que neste período, diante da fragilidade no cumprimento de prazos identificada, realizamos a substituição do colaborador administrativo de referência do apoio das demandas de Ouvidoria na UBS devido ao baixo desempenho apresentado (o profissional foi posteriormente desligado da Instituição). Uma nova profissional foi direcionada para exercer as atividades de apoio da Ouvidoria a qual possui experiência na função com histórico de bom desempenho. Além disso, realizamos o monitoramento diário dos prazos das devolutivas, com meta de inserção de até 10 dias após o recebimento.

A Unidade de Ouvidoria da STS MG manterá os espaços de educação continuada, o gerenciamento dos acessos ao Sistema. Continuaremos monitorando o prazo de respostas às manifestações do cidadão, bem como a qualidade da comunicação e resposta.

## 10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Neste quarto trimestre de 2024, foram registradas na PAQ da Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme 777 demandas. O ponto de resposta que mais recebeu manifestações foi o **Hospital Dia Vila Guilherme** (150 registros), seguido da **UBS Carandiru** e **AMA/UBS Vila Medeiros** com 81 registros cada uma. Estas manifestações foram avaliadas na sua totalidade pela unidade de ouvidoria desta STS.

Verificou-se que mais de 99% das demandas foram tramitadas corretamente, sendo que apenas 44 demandas (-1%) foram tramitadas incorretamente para o ponto de resposta responsável por esta demanda. A maior parte destas manifestações, segundo o encaminhamento dado pelo Município, ocorreu entre o Hospital Dia Vila Guilherme e a UBS Vila Guilherme. Estes encaminhamentos ocorreram em função destes dois equipamentos estarem no mesmo local e terem suas portas de entrada muito próximas. Algumas manifestações foram redirecionadas a outras Supervisões para devido encaminhamento aos pontos de resposta. Observa-se que, muitas vezes, o município foi inserido em Fila de Espera por uma outra unidade que não a informada no corpo da demanda. Nestes casos, as demandas foram redirecionadas ao local responsável pela inserção para esclarecimentos.

Com relação à qualidade de respostas com linguagem cidadã, clara, concisa, objetiva, desburocratizada, houve apenas 22 (1%) demandas que foram reencaminhadas solicitando às Unidades que realizassem o complemento de dados ou revisão das informações dadas. Ou seja, 99% (755) das demandas foram respondidas adequadamente pelos pontos de resposta desta Ouvidoria da STS MG, de acordo com o padrão de qualidade solicitado pela Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS. Os principais pontos apontados para a devolução das 22 demandas aos pontos de resposta foram por necessidade de complementação de dados (12 registros), de coerência (5) com a necessidade de adequação (2), por erro ou falta de dados (2).

Com relação ao tempo de resposta, percebe-se que a maior parte das unidades responde em média em 11 dias após o recebimento desta no seu ponto de resposta, e esta unidade de ouvidoria STS fechou e concluiu a demanda em média em 13 dias. O ponto mais crítico apontado pelas unidades é a dificuldade de contato por dados desatualizados de contato fone e e-mail no sistema.

Estamos em contínuo monitoramento deste prazo, informando os gestores para melhoria no tempo e na qualidade das respostas, utilizando-se da linguagem cidadã, levando-se em consideração a transmissão das informações necessárias e valorizando o relacionamento com o usuário.

## **11. Plano de ação**

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

Manteve-se o Encontro de educação permanente direcionadas aos profissionais dos pontos de respostas da unidade de ouvidoria da Supervisão Técnica sobre os temas: Acolhimento /Humanização da manifestação do usuário; Excelência e Resolutividade no Atendimento/Acesso garantido. Observou-se a rotatividade de profissionais e a necessidade de envolvimento de mais setores na resolutividade e qualificação das respostas às demandas dos usuários.

O alinhamento de fluxos e processos de trabalho para o efetivo cumprimento do prazo de respostas e da garantia de qualidade de respostas ao munícipe se faz prioritário para o próprio canal da ouvidoria consolidar-se como ferramenta de gestão e credibilidade dos munícipes. Sendo de suma importância também o envolvimento dos Gestores e dos Conselheiros Gestores de Saúde para o efetivo exercício do controle social e da efetiva cidadania.

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
Educação continuada dos colaboradores nos pontos de resposta onde serão abordados os temas: Acolhimento/ Humanização, Excelência e resolutividade no atendimento/ linguagem cidadã.	Analisar o processo de trabalho para organizar uma atenção básica humanizada, receptiva, cuidadora, resolutiva, respeitosa do direito do cidadão, que acolha todos os usuários que procuram as Unidades, objetivando a melhora do acesso e um atendimento acolhedor e de qualidade.	Rodas de conversa	Encontro trimestral	Unidade de Ouvidoria da STS MG	Em andame... ▾

Reunião técnica com os gestores dos pontos de resposta	Aprimorar os conceitos relativos à qualificação da ouvidoria e alinhar os fluxos e processos de trabalho	Roda de Conversa e apresentação de dados	Encontro quinzenal	Unidade de Ouvidoria da STS MG	Em andame... ▾
Comunicação em tempo real com pontos de resposta	Alinhar os fluxos e processos de trabalho na garantia de respostas com qualidade e que preze relacionamento com o usuário	Telefone e e-mail sempre que necessário.	Diariamente	Unidade de Ouvidoria da STS MG	Em andame... ▾
Atualização de Dados de Ouvidores locais	Manter atualizado a liberação de login e senha	E-mail e planilha em nuvem	Sempre que necessário	Unidade de Ouvidoria da STS MG	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
10/10/2024	Reunião de Gestão e Monitoramento das Ouvidorias	Qualidade de resposta, linguagem cidadã e atualização cadastral dos munícipes e dos ouvidores	interlocutores das Unidades de Ouvidoria da STS MG
16/10/2024	Reunião Ordinária Conselho Gestor da STS MG	Prestação de contas, comunicações e informes do território da STS MG	Conselheiros eleitos para o mandato de 2024 a 2026, trabalhadores e Gestores.
27/11/2024	Reunião Ordinária Conselho Gestor da STS MG	Prestação de contas, comunicações e informes do território da STS MG	Conselheiros eleitos para o mandato de 2024 a 2026, trabalhadores e Gestores.
18/12/2024	Reunião Ordinária Conselho Gestor da STS MG	Prestação de contas, comunicações e informes do território da STS MG	Conselheiros eleitos para o mandato de 2024 a 2026, trabalhadores e Gestores.
14/10/2024 a 17/10/2024	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Implantação do novo Sistema para Rede de Ouvidoria	Ouvidores das Unidades da Rede de Ouvidoria Cidade de São Paulo
02/10/2024	Reunião com Gerentes e Assessores - Ouvidoria SUS	Metas e prazos de respostas e comunicado sobre a Oficina a ser realizado em 10/10/2024 com todo território da STS VMVG para diminuir dúvidas, orientar e informar sobre a implantação	Gerentes das Unidades e Assessores da STS MG

do novo sistema e módulo  
Atendimento do SIGRC



Reunião de Gestão e Monitoramento das Ouvidorias- 10/10/2024- Biblioteca



Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)

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

Analisando as demandas registradas neste quarto trimestre de 2024 relacionadas aos pontos recorrentes dos acessos à Rede de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo, sob gestão desta Unidade de Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/ Vila Guilherme destacamos que, referente ao meio de atendimento, o telefone é ainda o meio mais utilizado pela população (90%) para manifestar suas demandas. Segundo a tipologia, as manifestações classificadas como Solicitação atingiram 67% do total de registros deste trimestre, seguido por Reclamação com 21%. Em relação ao trimestre anterior, mantém-se o número maior de solicitações em relação às outras tipologias.

Com relação ao Assunto **Assistência à Saúde** (83% das solicitações), observou-se que o maior índice de demandas é direcionado à Agenda local **para consulta com a Clínica Médica** e pela agenda Agenda Regulada (**consulta para Cardiologia, Ortopedia e Neurologia**).

De forma geral, foi constatado que o número de vagas disponíveis em todas as especialidades mencionadas é inferior ao número de usuários direcionados para agendamento, sendo que os casos prioritários e/ou mais complexos são encaminhados para reavaliação médica e, quando necessário, a Unidade continua mantendo interface com a Regulação da própria Rede Assistencial e está com a Regulação Regional, para tratativas específicas para cada caso apresentado.

Ressaltamos também que os colaboradores do setor de Regulação das Unidades continuam sendo orientados diariamente pela Regulação conforme dúvidas apresentadas, assim como são informados quanto aos agendamentos e especialidades disponíveis na Rede. Os treinamentos com a equipe são realizados pela Regulação da CRS-N duas vezes por ano.

Para além da qualificação das Filas de Espera realizada pela UBS para melhor aproveitamento das vagas disponíveis o Programa Saúde sem Espera CRS-N/SMS fez a contratação temporária (outubro/2024 à janeiro/2024 - 4 meses) de Serviços Médicos para realização de Consultas Médicas de Otorrinolaringologia, Proctologia, Reumatologia e Urologia, bem como, para a realização de exames de MAPA, Holter, Ecocardiograma transtorácico, Ultrassonografia com doppler e Ultrassonografia de mamas. Estes atendimentos estão sendo realizados na Tenda da Saúde Sem Espera localizada no endereço:

Rua General Mendes no 111 – Vila Maria Alta. Horário de Funcionamento: segunda a sábado – 07:00 as 19:00.

Constatou-se também que, quanto à Cirurgia e Diagnósticos, os usuários que realizaram manifestações, em sua grande maioria, já estavam agendados, sendo que a comunicação com o usuário pela Unidade é realizada próxima à data de agendamento. Os usuários são orientados que estão devidamente inseridos no Sistema SIGA Saúde (Portaria SMS no 349 de 17/03/2015, §3º do artigo 3o) e aguardam agendamento pela Regulação Regional ou a Central (Portaria SMS Nº 341/2020)

Com relação à **Reclamação**, os dois assuntos que se mantiveram em evidência foram: **Gestão** e, na sua maioria, direcionada a Recursos Humanos e a Estabelecimento de Saúde.

Dentre **Recursos Humanos**, o subassunto com maior índice foi **Insatisfação** e as categorias em evidência foram: Médicos, Recepcionistas e Enfermeiros. Quanto aos Médicos, as tratativas estão sendo realizadas com o próprio profissional pela Gerência da respectiva Unidade, acompanhada pelo Gerente Médico para avaliação e ajuste de conduta, sempre que o caso assim exigir.

Quanto à categoria profissional de Enfermeiros, a Gerência de Enfermagem trabalha com todos sobre melhoria na conduta/postura profissional, com o objetivo de minimizar o número de queixas relacionadas a sua Equipe.

Entre as ações realizadas estão: análise de cada manifestação de ouvidoria e respostas do gestor local, qualificando e categorizando as queixas; feedback com os colaboradores envolvidos, com o objetivo de auxiliar no seu desenvolvimento individual, bem como capacitação em gerenciamento de conflitos para uma melhor performance diante das próximas dificuldades.

Referente à categoria profissional Recepcionista/Atendente, torna-se importante frisar que as reorientações e treinamentos com os Responsáveis Técnicos da Recepção continuaram a ser realizados, inclusive com a participação dos setores de SAME e Regulação, o que tem ocorrido com frequência.

Em continuidade ao Assunto Gestão, quanto a **Estabelecimento de Saúde**, houve predomínio dos subassuntos: Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde e Dificuldade de Acesso.

Visando minimizar ou dirimir as demandas abordadas nos subassuntos acima citados, as unidades realizam orientações aos usuários que utilizam os serviços, bem como os sensibilizam em seguir os fluxos e rotinas de suas respectivas Unidades para a utilização adequada dos serviços oferecidos pelos equipamentos da Atenção Básica. Foram realizadas reuniões com os Assistentes Administrativos das Unidades para refletir sobre assuntos a serem apresentados e discutidos com os usuários com apoio de um dos Gerentes da Unidade.

O Programa Gente que faz o SUS criado em outubro de 2022 se faz para o reconhecimento aos profissionais que recebem elogios pelos usuários por meio da Rede de Ouvidorias. Trata-se de uma homenagem simbólica aos profissionais de toda a Secretaria Municipal da Saúde (SMS), por meio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas (Cogep) e da Divisão de Ouvidoria do SUS e a certificação ocorre semestralmente.

Neste trimestre foram respondidas dentro do prazo estabelecido por SMS de 20 dias, 95% das demandas, atingindo-se a meta estabelecida por SMS.

A PAQ (Programa de Avaliação de Qualidade) avaliou a tramitação correta das manifestações de ouvidoria entre os pontos da Rede de Ouvidoria, a Qualidade de resposta e a quantidade de dias após recebimento da demanda para retorno ao usuário.

A capacitação contínua das equipes, o monitoramento da qualidade de resposta e de prazo de resposta é uma atividade cotidiana realizada pela Unidade de Ouvidoria desta STS MG.

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

Finalizando, é possível perceber que o relatório geral trimestral buscou apresentar os resultados e as análises das manifestações dos munícipes referentes ao quarto trimestre de 2024, sob a Gestão da unidade de Ouvidoria desta STS MG, e destacar os principais elementos que emergiram das reflexões desses dados, revelando assim, que a Ouvidoria é um instrumento de Gestão, de transparência e de fortalecimento da Cidadania.

Neste sentido, há espaço para aprimoramento e melhorias contínuas nos processos de trabalho e correção dos problemas que persistem na prestação dos serviços das Unidades de Saúde desta Supervisão Técnica. Assim, avaliamos a importância de darmos continuidade às ações propostas no Plano de Ação, bem como implementar outras, de acordo com as necessidades detectadas.

Um aspecto importante que merece destaque é o fato de não existir um único assunto que componha a maioria das demandas de ouvidoria. Assim, podemos afirmar que a ouvidoria reflete a complexidade e a amplitude dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde, sendo necessária uma análise criteriosa, respaldada pela realidade enfrentada durante a vigência dos dados.

Ressaltamos ainda que a Ouvidoria conduziu seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social. Ainda se faz necessário aproximação maior com os pontos de resposta para uma efetiva gestão das manifestações e do processo de educação em saúde, desafio cotidiano em função da rotatividade de profissionais nos pontos de resposta.

Torna-se imprescindível reforçar que a melhoria nos processos de trabalho e o resgate do desenvolvimento e aprimoramento das competências dos colaboradores exigem constante educação permanente. Isto refletirá na melhoria do acesso aos serviços, no processo gerencial e, conseqüentemente, na qualidade de atendimento ao usuário, como também na co-responsabilidade do usuário em compreender os fluxos e rotinas de suas respectivas Unidades. O objetivo é informar e orientar os mesmos para que utilizem adequadamente os serviços oferecidos pelos equipamentos do território.

Analizamos a necessidade de aprimoramento do conceito de Acesso Avançado e das agendas entre os gerentes e suas equipes, assim

como a continuidade de sensibilização junto ao Conselho Gestor visando o alcance da população e a educação da população a este modelo de atendimento.

**Vanessa Cristina de Oliveira Santos**

SUPERVISORA TÉCNICA DE SAÚDE

## **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](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**  
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.

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>

