

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE



Unidade:Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - CRSO
Endereço:Rua Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, nº 519 - 1º andar
Bairro : Pinheiros
CEP : 05415-030
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 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 Oeste

Regiane de Santana Piva

Coordenadora da Ouvidoria Oeste

Selma Goulart de Almeida Banzato

Equipe de Ouvidoria

Glauca Moía

Lucia Dalva Cardoso da Costa

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

| | |
|---|-----------|
| 1. Perfil da Unidade de Saúde | 6 |
| 2. Panorama Geral do Trimestre | 10 |
| 3. Número de manifestações – Série histórica | 11 |
| 4. Meios de atendimento | 12 |
| 5. Classificação das manifestações | 13 |
| 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações | 13 |
| 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações | 15 |
| 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS | 16 |
| 9. Análise de Prazo de Resposta | 18 |
| 10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ | 19 |
| 11. Plano de ação | 19 |
| 12. Participação da Ouvidoria em eventos | 21 |
| 13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado | 22 |
| 14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado | 22 |
| 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

A CRS Oeste abrange População 2023 - 1.101.172 hab.

Área: 127,9 Km²

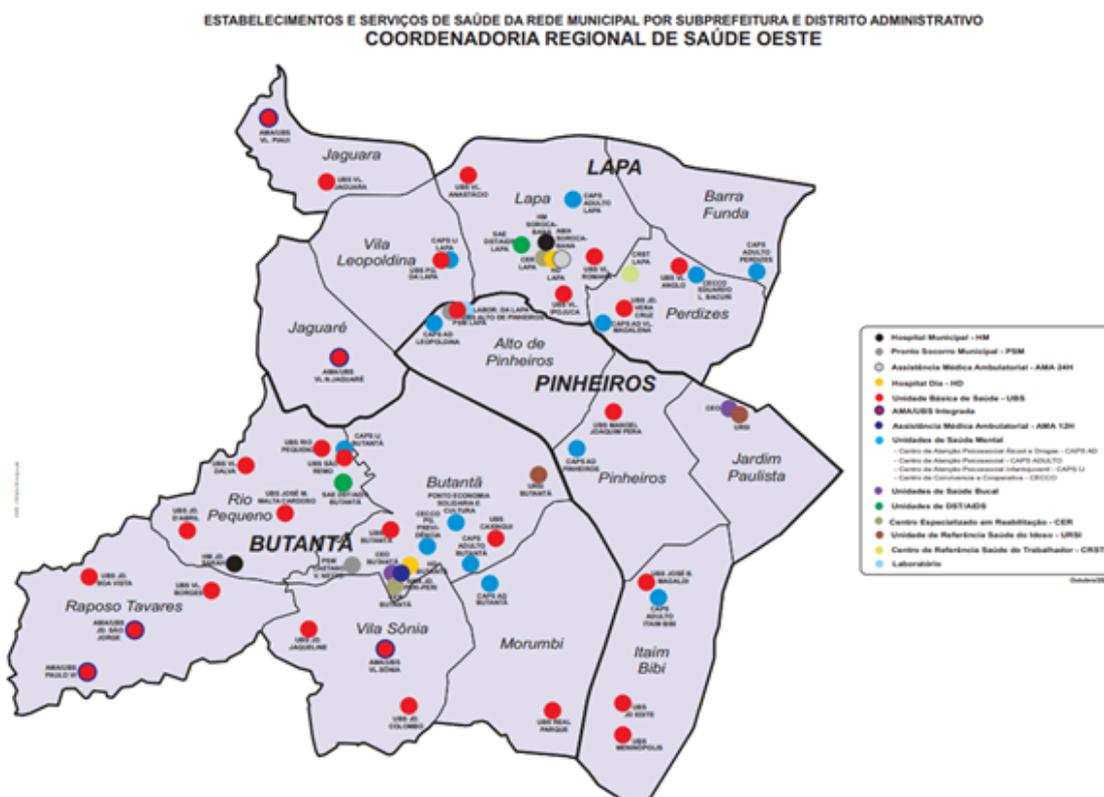
Densidade Demográfica: 86,10 hab/ha.

Fonte: PMSP/SMS/Ceinfo - estimativa com base no Censo 2022, acesso TABWIN (tabulador de dados de uso geral) SMS, em 17/05/2023.

Divisa com as CRS Norte, Centro, Sudeste e Sul e com municípios vizinhos Osasco e Taboão da Serra.

Delimitado pela Rodovia Anhanguera e pelo Rio Tietê, é cortado ainda por outras rodovias e pelo Rio Pinheiros, linhas de metrô e CPTM, que além de barreiras geográficas importantes, também trazem um fluxo de trabalhadores e usuários de outras regiões e municípios para os serviços da CRS Oeste.

A Coordenadoria Regional de Saúde CRS Oeste está dividida em duas Supervisões Técnicas de Saúde: STS Lapa/Pinheiros e STS Butantã. São 2 regiões com características sociais e econômicas diferentes. A região da STS Butantã caracteriza-se com uma maior vulnerabilidade social, é divisa com outros municípios, os quais também atendemos. A região da STS Lapa/Pinheiros é caracterizada por um grande número de estabelecimentos comerciais, bares, restaurantes, shopping center, clínicas e estabelecimentos de beleza, clínicas médicas e odontológicas, o que justifica um grande número de denúncias recebidas dirigidas à Vigilância Sanitária.



Serviços de Saúde

A rede assistencial está descrita abaixo , por STS :

Rede Assistencial de Saúde da STS Butantã

12 Unidades Básicas de Saúde: 04 UBS Modelo tradicional (UBS Butantã, Caxingui, Rio Pequeno e V.Borges); 04 UBS com equipes ESF (UBS Jd Colombo, Jd Boa Vista, Jd D'Abril e V.Dalva) e 04 UBS mista (UBS Jd Jaqueline, Malta Cardoso, Real Parque, São Remo)

03 AMA/UBS (UBS Jd. São Jorge, Paulo VI - ambas com ESF; e UBS V. Sônia)

01 CSE (Butantã Samuel Barnsley Pessoa – FFMUSP)

01 AMA 12 Horas (Peri Peri)

- 01 Pronto Socorro (Dr. Caetano Virgílio Neto) – em reforma**
- 01 Hospital Dia (Butantã)**
- 01 Hospital Municipal (HM Mario Degni)**
- 01 CEO II (Centro Especializado de Odontologia) (CEO Butantã)**
- 01 CER II (Centro Especializado de Reabilitação) (CER Butantã)**
- 03 CAPS (CAPS Adulto Butantã, CAPS II IJ Butantã e CAPS AD III Butantã)**
- 02 SRT (Serviço de Residência Terapêutica - CAPS Adulto Butantã)**
- 01 CECCO (Centro de Convivência e Cooperativa) (CECCO Previdência)**
- 01 Ponto de Economia Solidária**
- 01 SAE (Serviço de Atenção Especializada IST/AIDS Butantã)**
- 01 URSI (Unidade de Referência em Saúde do Idoso) (Butantã)**
- 05 Equipes PAI (Programa de Acompanhante do Idoso) (UBS Butantã, V. Sonia, Borges, Malta Cardoso e São Jorge)**
- 01 Equipe EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar) (UBS V. Sonia)**
- 01 Equipe de Consultório na Rua: (UBS Butantã)**
- 01 EEV – Equipe Especializada em Violência (UBS .Malta Cardoso)**
- 01 UVIS - Unidade de Vigilância à Saúde (UVIS Butantã)**
- 01 UPA Unidade Pronto Atendimento (UPA III Rio Pequeno)**

Rede Assistencial de Saúde da STS Lapa/Pinheiros

13 Unidades Básicas de Saúde: 09 UBS Modelo tradicional (UBS Vila Anglo; UBS Jardim Vera Cruz - Perdizes; UBS Vila Romana; UBS Vila Ipojuca; UBS Vila Anastácio; UBS Alto de Pinheiros; UBS Dr. José de Barros Magaldi, UBS Meninópolis;

UBS Jardim Edite), 03 UBS com equipes ESF (UBS Parque da Lapa, UBS Manoel Joaquim Pera e UBS Vila Jaguará) e 01 UBS Mista UBS Caju

02 AMA/UBS (UBS Vila Piauí – ESF e UBS Vila Nova Jaguaré - mista)

01 CSE (Geraldo de Paula Souza – FSP-USP)

01 AMA 24 Horas (Sorocabana)

01 UPA (Prof. João Catarin Mezomo)

01 Hospital Municipal (Hospital Municipal Sorocabana)

01 AMA Especialidade Jardim Edite

01 CEO I (Centro Especializado de Odontologia Lapa)

01 CER III (Centro Especializado de Reabilitação) (CER Lapa)

01 CR Dor (Centro de Referência da Dor Crônica) (CR Dor Oeste)

07 CAPS (CAPS III Adulto Itaim Bibi, CAPS III Adulto Lapa, CAPS II Adulto Perdizes, CAPS II IJ Lapa, CAPS II AD Pinheiros, CAPS II AD Vila Madalena e CAPS III AD Vila Leopoldina)

06 SRT (Serviço de Residência Terapêutica) CAPS III Adulto Itaim Bibi, CAPS III Adulto Lapa, CAPS II Adulto Perdizes)

01 CECCO (Centro de Convivência e Cooperativa Bacuri)

01 SAE (Serviço de Atenção Especializada IST/AIDS Lapa)

01 URSI (Unidade de Referência em Saúde do Idoso) (CSE Geraldo Paula Souza)

08 Equipes PAI (Programa de Acompanhante do Idoso) (UBS/AMA V. N. Jaguaré, UBS/AMA Vila Piauí, UBS Jardim Vera Cruz – Perdizes, UBS Dr. José de Barros Magaldi, UBS Alto de Pinheiros, CSE Geraldo de Paula Souza, UBS Vila Romana e UBS V. Anastácio)

02 Equipe EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar) (UBS Jardim Edite; AMA Sorocabana)

01 Equipe EMAP (AMA Sorocabana)

03 Equipes de Consultório na Rua: (UBS Dr. José de Barros Magaldi, UBS Parque da Lapa e UBS Alto de Pinheiros)

01 Unidade Odontológica Móvel (UOM Oeste)

01 UVIS (UVIS Lapa/Pinheiros)

01 CRST (Centro de Referência de Saúde do Trabalhador)

01 Laboratório Municipal (Lapa)

01 PADI (Posto de Abastecimento de Imunobiológicos Centro Oeste)

Dados acima informados por CEINFO CRSO em 26.06.25

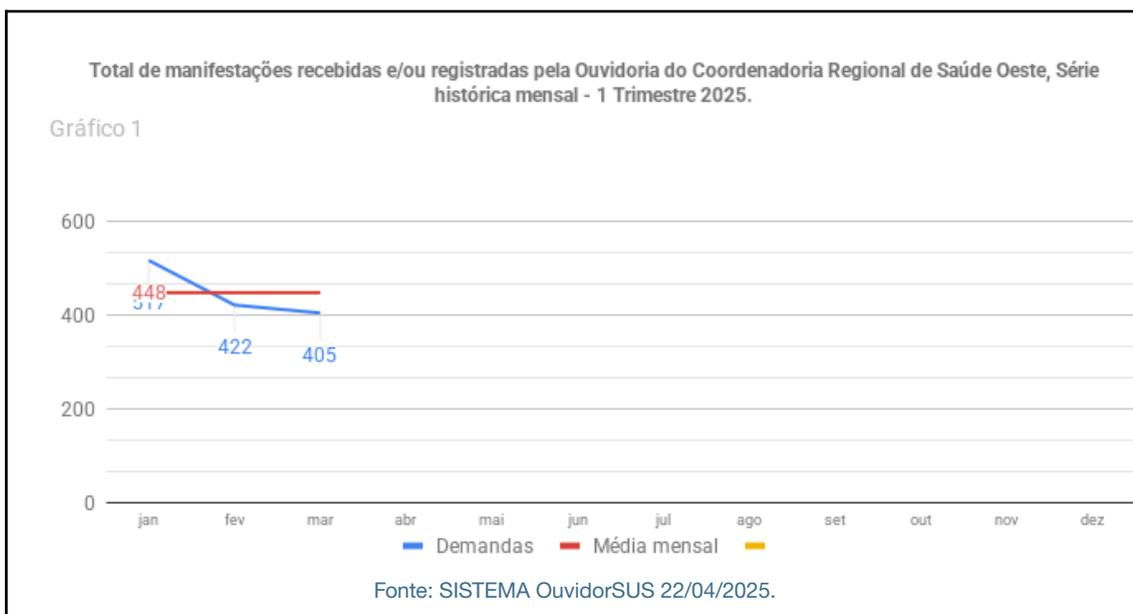
2. Panorama Geral do Trimestre

Durante o 1º trimestre de 2025, não ocorreram eventos impactantes que modificaram o perfil das demandas de ouvidoria recebidas pela CRS Oeste.

Observa-se que a queixa sobre falta de fraldas descartáveis não apareceu neste relatório, ou seja, melhorou o abastecimento, passamos por adaptações na logística de entrega via correios, e com o tempo percebe-se que essa forma atendeu às necessidades da população.

Tivemos neste período a inauguração da UPA LAPA, na área de abrangência Lapa/Pinheiros, ampliando os atendimentos de saúde para a população na região.

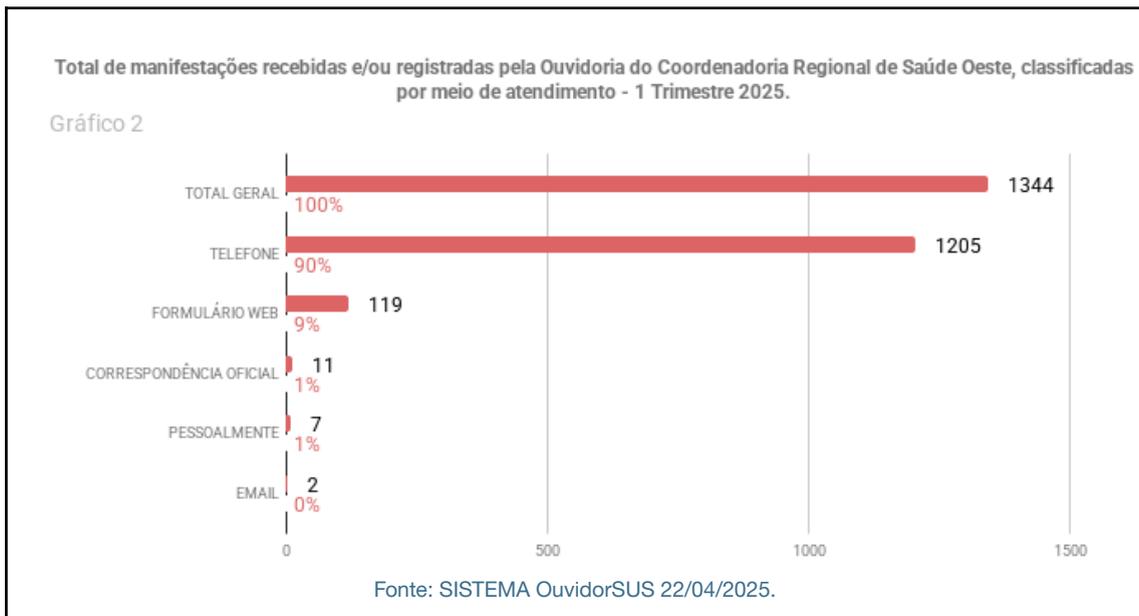
3. Número de manifestações – Série histórica



De acordo com os dados contidos no gráfico acima, observamos que o número total de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2025 foi de 1.275. A média de manifestações recebidas no 1º trimestre foi de 425 por mês.

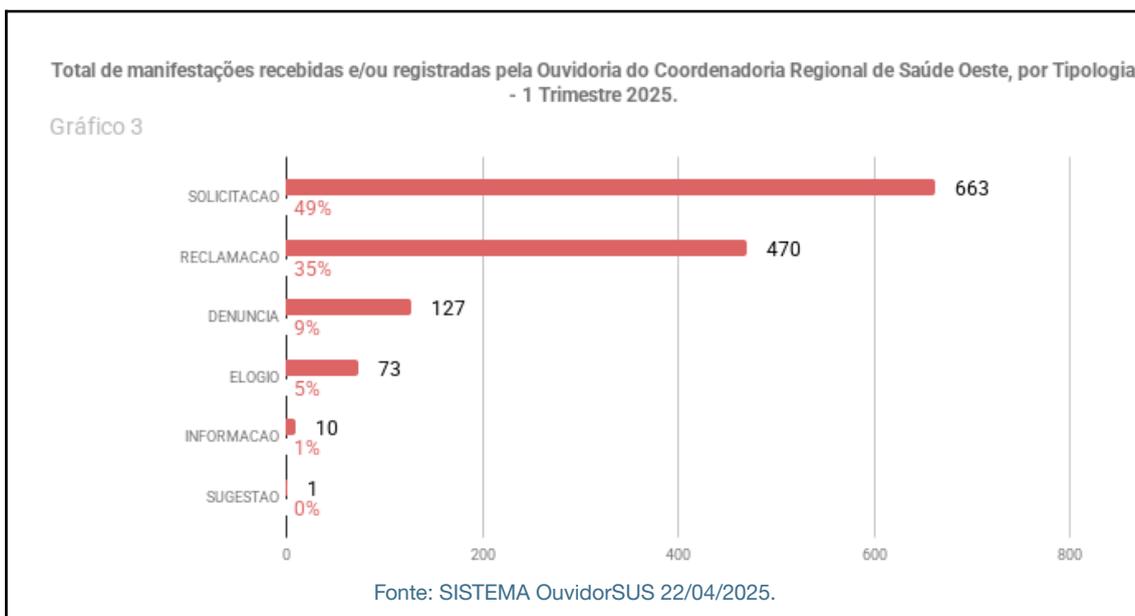
Neste período, observamos um declínio no número de manifestações recebidas.

4. Meios de atendimento



Em relação aos meios de atendimento, 90% das manifestações foram recebidas por telefone, por meio da Central SP156, demonstrando a eficiência deste meio de atendimento. Em seguida, 9% das manifestações foram realizadas pelo formulário web. Historicamente, a CRS Oeste não tem números expressivos de demandas presenciais, sendo neste trimestre apenas 1%. Atualmente, os atendimentos presenciais são feitos pelas ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde. Por e-mail recebemos apenas duas demandas que correspondem a 0%.

5. Classificação das manifestações



Foram registradas 663 solicitações no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 49% do total, 470 reclamações, correspondendo a 35%, 127 denúncias, correspondendo a 9% e 73 elogios correspondendo a 5%.

Conforme o gráfico 5, as consultas médicas foram o item mais solicitado, com 299 demandas, que corresponde a 59%, seguido de 77 demandas de cirurgias, correspondendo a 15% e 45 demandas de diagnóstico por endoscopia, correspondendo a 9%.

Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto gestão, com 387 demandas, correspondendo a 82%, seguidas pela ouvidoria do SUS, com 29, correspondendo a 6% e estratégia de saúde da família (ESF) com 15 demandas, correspondendo 3%.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

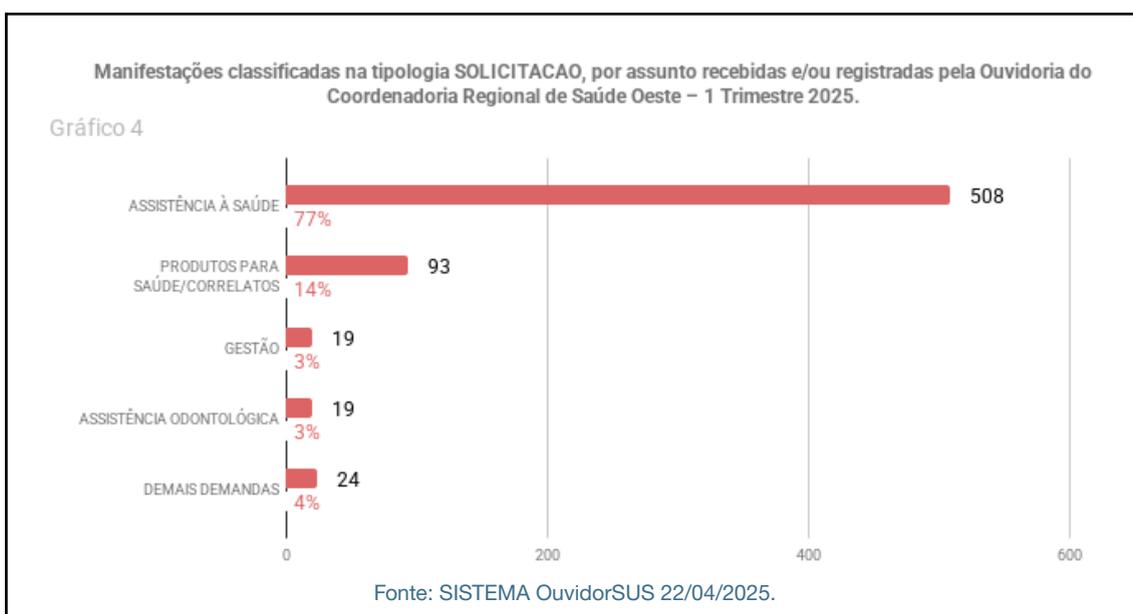
As 663 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 49% do total.

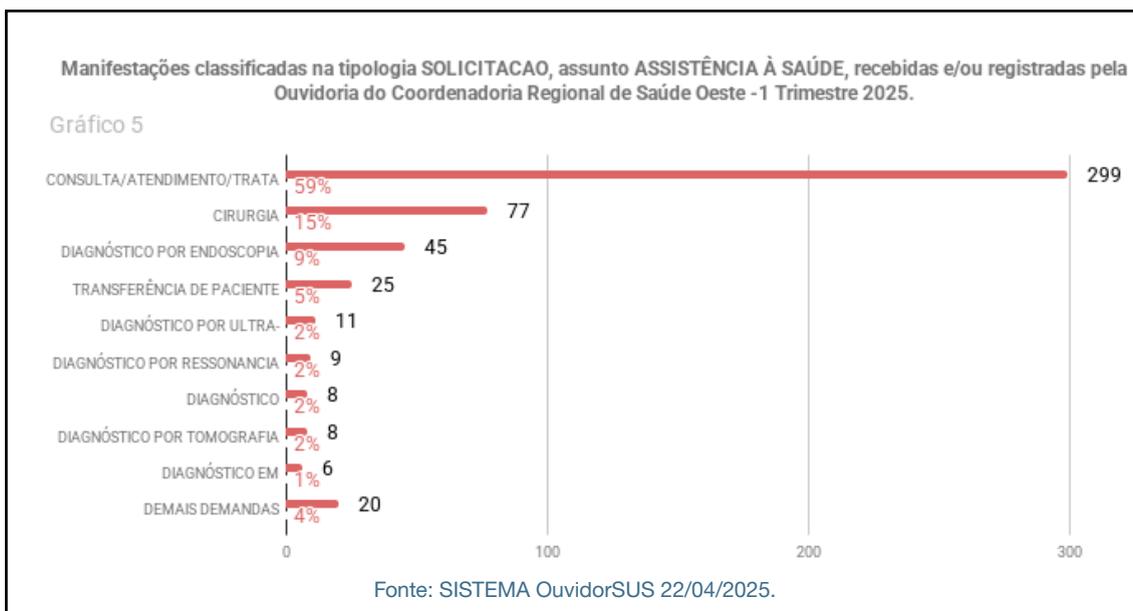
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (77%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 15% a cirurgias.

Apesar de todos os esforços da administração, central de regulação central (SMS) e regulação regional (CRSO), ainda temos pedidos de consulta/atendimento/tratamento, cirurgias e exames diagnósticos por endoscopia, estes são disponibilizados pela Regulação Regional e Regulação Central de Vagas.

No trimestre anterior, foram registrados 696 solicitações, no trimestre analisado foram 663 realizadas no período, portanto houve uma diminuição de aproximadamente 5% no número de solicitações.





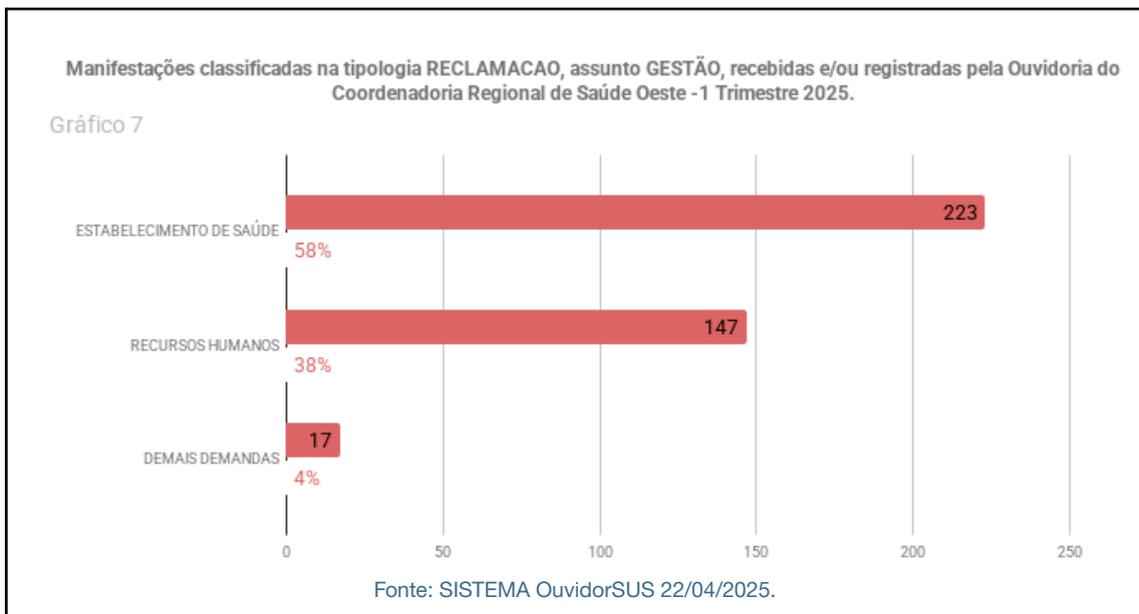
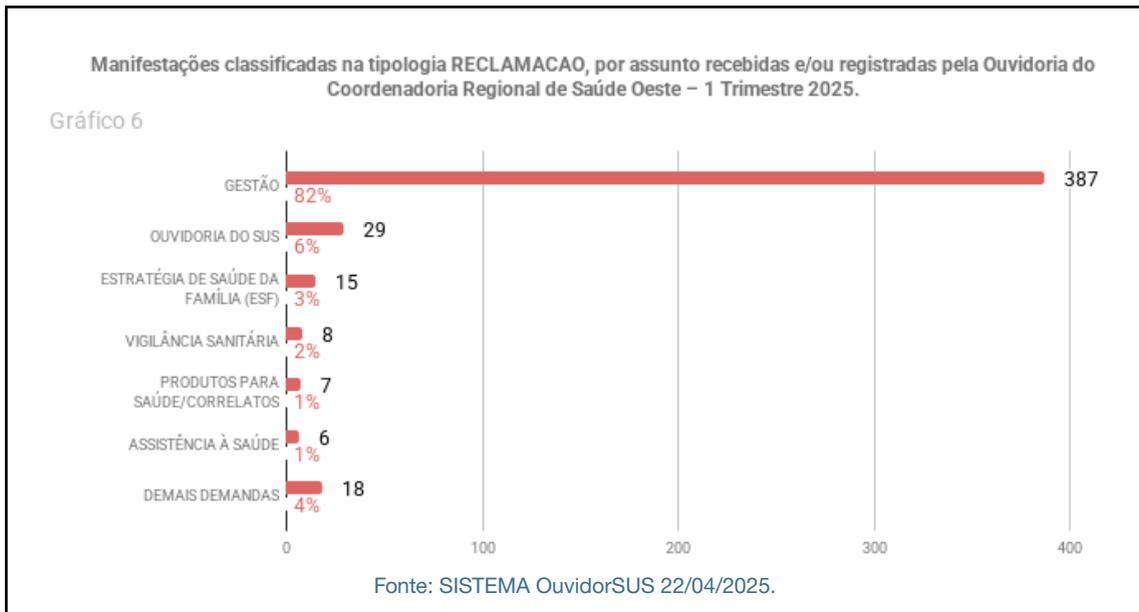
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 470 Reclamações registradas no período correspondem a 35% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (82%).

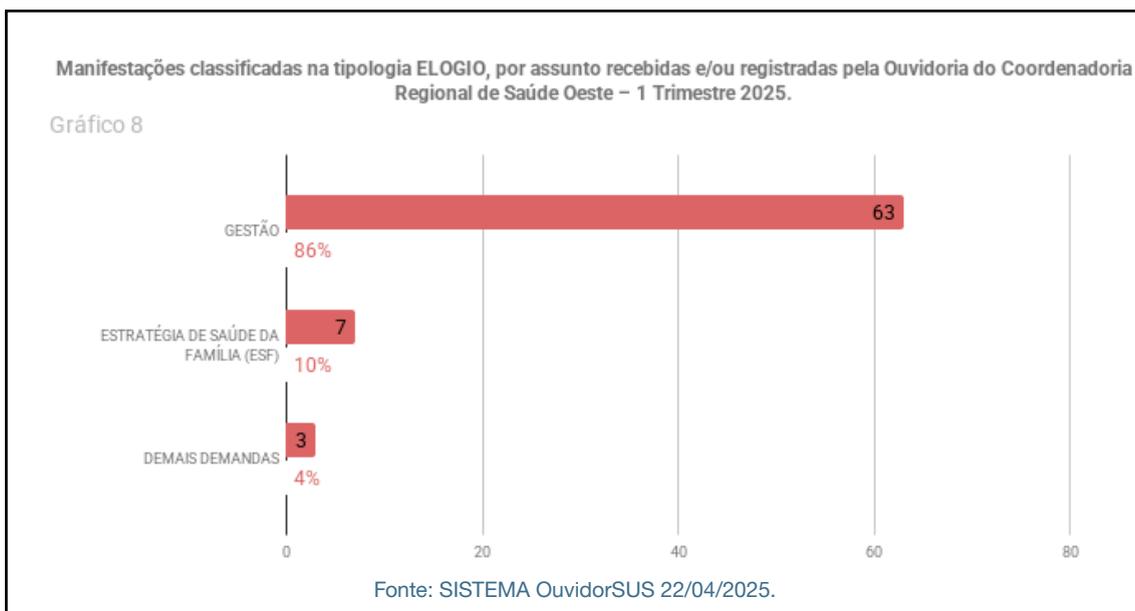
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a estabelecimento de saúde e 38% a recursos humanos.

Em comparação ao trimestre passado, não houve mudanças significativas. Permanecem os mesmos assuntos principais: gestão, estabelecimentos de saúde e recursos humanos.



8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 73 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a 5% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 86%. A média mensal no trimestre foi de 24 elogios.



De acordo com dados contidos no gráfico acima, a gestão recebeu 86% dos elogios. Em seguida, a Estratégia de Saúde da Família com 10% e demais demandas com 4%.

Em comparação ao último trimestre de 24, a gestão repete a mesma porcentagem de elogios, 86%.

A Divisão de Ouvidoria do SUS, em parceria com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP), realiza o Programa Gente Que Faz o SUS. Os ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde registram esses elogios e o RH certifica esses servidores, como forma de reconhecimento e agradecimento. Esse programa está passando por reformulações na COGEP da Secretaria Municipal de Saúde, estamos no aguardo de novas orientações.

O registro dos elogios continua a ser registrado em planilhas de controle, elaboradas pela Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS.

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 |
|------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|
| Butantã | 476 | 581 | 82% |
| Lapa / Pinheiros | 508 | 523 | 97% |
| Total | 984 | 1104 | 89% |

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1104
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 984

A CRSO atingiu a meta mínima de 89% de manifestações respondidas no prazo legal

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: a CRSO encaminha semanalmente esses prazos, e nós da CRSO encaminhamos para as STSs e parceiras.
- Principais resultados obtidos: atingimos a meta estabelecida pela Divisão de Ouvidoria da SMS
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: a continuidade do controle semanal da CRSO, em parceria com as STSs e parceiras.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

A ouvidoria da CRSO, desde a implantação do programa de qualidade de inserção das demandas registradas pelo 156, vem realizando 100% dessa análise (PAQ), com melhorias qualitativas.

Por determinação da Divisão de Ouvidoria da SMS, a partir de 08.01.25 essa análise ficou temporariamente optativa, pois o foco no momento é a implantação do novo sistema de registro e tratamento de demandas de ouvidoria do SUS, o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

Até esta data, a CRSO realizou 91 análises de inserção do 156 (PAQ).

11. Plano de ação

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

| O quê (What?) | Porque (Why?) | Como (How?) | Quando (When?) | Quem (Who?) | Nível de Cumprimento Status |
|--|--|---|----------------|------------------------|-----------------------------|
| PAQ Inserção - realizada até 08.01.25, conforme solicitação da Divisão de Ouvidoria da SMS | Garantir qualidade de inserção - Portaria 166/21 SMS G | Análise das inserções e preenchimento de planilhas qualidade + correções que geram relatórios | Diariamente | Ouvidores da CRS Oeste | Concluído ▾ |
| Monitoramento de Prazos de Resposta | Atender Portaria 166/21 SMS G | Informando as STSs e parceiras | Semanalmente | Ouvidores da CRS Oeste | Em andame... ▾ |
| Monitoramento, qualidade de resposta | Atender Portaria 166/21 SMS G | Analisar as demandas fechadas apontando melhorias | Diariamente | Ouvidores da CRS Oeste | Em andame... ▾ |
| Monitoramento das demandas concluídas - caixas no OuvidorSUS - SMS/CRSO/STS | Garantir que as demandas concluídas não parem - e percamos o prazo de resposta | Analisar as demandas fechadas apontando melhorias | Semanalmente | Ouvidores da CRS Oeste | Em andame... ▾ |

12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data | Nome evento | Objetivo do evento | Participante |
|-------------|--|--|---------------------|
| 28.01.25 | Participação na inauguração UPA Lapa III | Representar a ouvidoria da CRSO | Dalva |
| 13.02.25 | Reunião com Rede de Ouvidorias SUS - SMS | Apresentação do planejamento de 2025 | Selma e Dalva |
| 22.02.25 | Pré Conferência Municipal de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora de São Paulo | Contribuição para a Conferência | Selma e Dalva |
| 17.03.25 | Curso de capacitação SIGRC | Treinar as equipes de ouvidores para manusear o novo sistema | Selma e Dalva |

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Analisando o 1º trimestre de 2025, não notamos grandes variações nos números de demandas, bem como no perfil das mesmas em suas classificações e tipificações, em comparação aos relatórios anteriores.

A Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste continuará empenhada em atender às diretrizes determinadas pela Divisão de Ouvidorias do SUS da SMS Gabinete, e as exigências da Portaria Municipal 166/21 SMS G.

São monitorados e controlados todas as demandas de ouvidorias na Coordenadoria Oeste, garantindo prazos e qualidade de resposta com as ferramentas já apresentadas neste relatório, que demonstram ser eficazes.

Temos obtido excelentes resultados com nosso trabalho, com reconhecimento da Divisão de Ouvidoria de SMS e da nossa Coordenadora, Dra. Regiane de Santana Piva.

Nos comprometemos a continuar garantindo o espaço de comunicação entre a população e a administração, de forma responsável e transparente, garantindo os direitos da população.

Selma Goulart de Almeida Banzato

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os processos de trabalho da ouvidoria Oeste seguem as diretrizes da Divisão de Ouvidoria do SUS - Gabinete, da Secretaria Municipal da Saúde. Os relatórios são acompanhados mensalmente por meio do Boletim Ouvidoria em Dados, encaminhado pela SMS. Realizamos monitoramentos semanais pela ouvidoria desta coordenação. A articulação dos diversos segmentos da ouvidoria Oeste, incluindo assessoria técnica, jurídico, ouvidores das Supervisões Técnicas e Organizações Sociais, tem garantido eficácia nas respostas fornecidas

ao município. São solicitadas justificativas aos responsáveis técnicos quando os prazos de resposta estão vencidos.

Todos os processos de trabalho desta Coordenação são acompanhados e apoiados pelo gabinete da CRSO.

Concluindo, os processos de trabalho da ouvidoria oeste estão em constante melhoria, atendendo aos programas de qualidade de SMS. Nosso compromisso é continuar atendendo às necessidades de saúde da população com comprometimento e respeito.

Coordenadora da CRS Oeste

Dra. Regiane de Santana Piva

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

Central SP 156
Ligação telefônica gratuita - 24h

Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>

Pessoalmente
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

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

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

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>

