

4º TRIMESTRE
2024

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

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, 27p.

- 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 e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
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	17
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	21
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	22
15. Glossário	23
16. Siglário	24
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

A CRS Oeste abrange População 2023 - 1.082.874 hab.

Área: 127,9 Km²

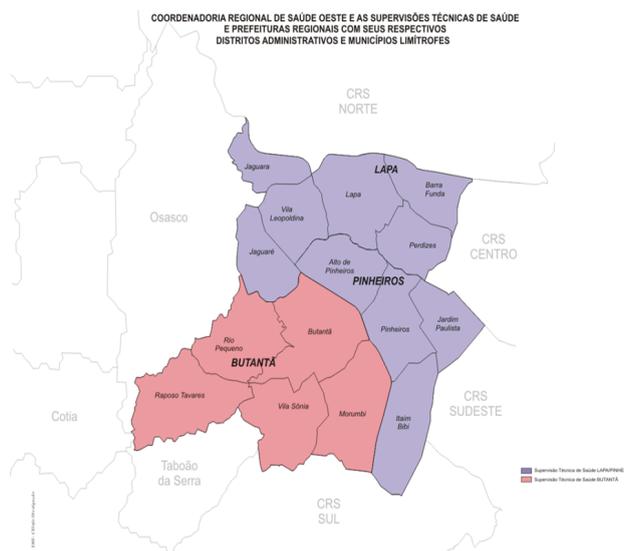
Densidade Demográfica: 84,67 hab/ha.

Fonte: PMSP/SMS/Ceinfo - estimativa com base na fundação SEADE - Sistema Estadual de Análise de dados, acesso TABWIN (tabulador de dados de uso geral) SMS, em 17/05/2023.

Divisa com as CRS Norte, Centro, Sudeste e Sul e pelos 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.



Supervisões Técnicas de Saúde (STS):

<p><u>Butantã:</u></p> <p>Subpref. Butantã (5 DA), tem 56,1 km²;</p> <p>População 2023: 465.228 hab. – 17,6% são idosos, 12,9% crianças e 11,9% adolescentes;</p> <p>56,8% da população sem plano de saúde;</p> <p>16 UBS (1 CSE e 3 AMA UBS) e 61 ESF (3 no CSE), 38 eAP, 32 eSB, 1 Cnr e 12 eMulti;</p> <p>Contrato de gestão OSS parceira: SPDM;</p> <p>Convênio FM-USP + SPDM (CSE).</p>	<p><u>Lapa/Pinheiros:</u></p> <p>Subpref. Lapa (6 DA) e Pinheiros (4 DA), tem 71,8 km²;</p> <p>População 2023: 617.646 hab. – 25,2% são idosos, 9,2% crianças e 9,4% adolescentes;</p> <p>30,3% da população sem plano de saúde;</p> <p>16 UBS (1 CSE e 2 AMA UBS) e 25 ESF, 36 eAP, 23 eSB, 3 Cnr e 15 eMulti;</p> <p>Contrato de gestão OSS parceira: ASF;</p> <p>Convênio FSP-USP (CSE), PROSAM (CAPS) e Bom Parto (Cnr).</p>
---	---

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Durante o 4º trimestre de 2024 , não ocorreram eventos impactantes que modificassem o perfil das ouvidorias recebidas pela CRS Oeste .

Observa-se que a queixa sobre falta de fraldas descartáveis não apareceu neste relatório, ou seja , melhorou o abastecimento durante

o ano, passamos por adaptações na logística de entrega via Correios, e com o tempo foi mostrando que essa forma atendeu às necessidades da população .

No mês de outubro de 2024 observamos o maior número de demandas recebidas no ano, 521. Em comparação ao mês de outubro, em dezembro recebemos o menor número de manifestações no ano, 358.

Tivemos neste período a inauguração da UBS Caju, na região do Butantã, ampliando os atendimentos de saúde na região.

2.2. Retrospectiva 2024

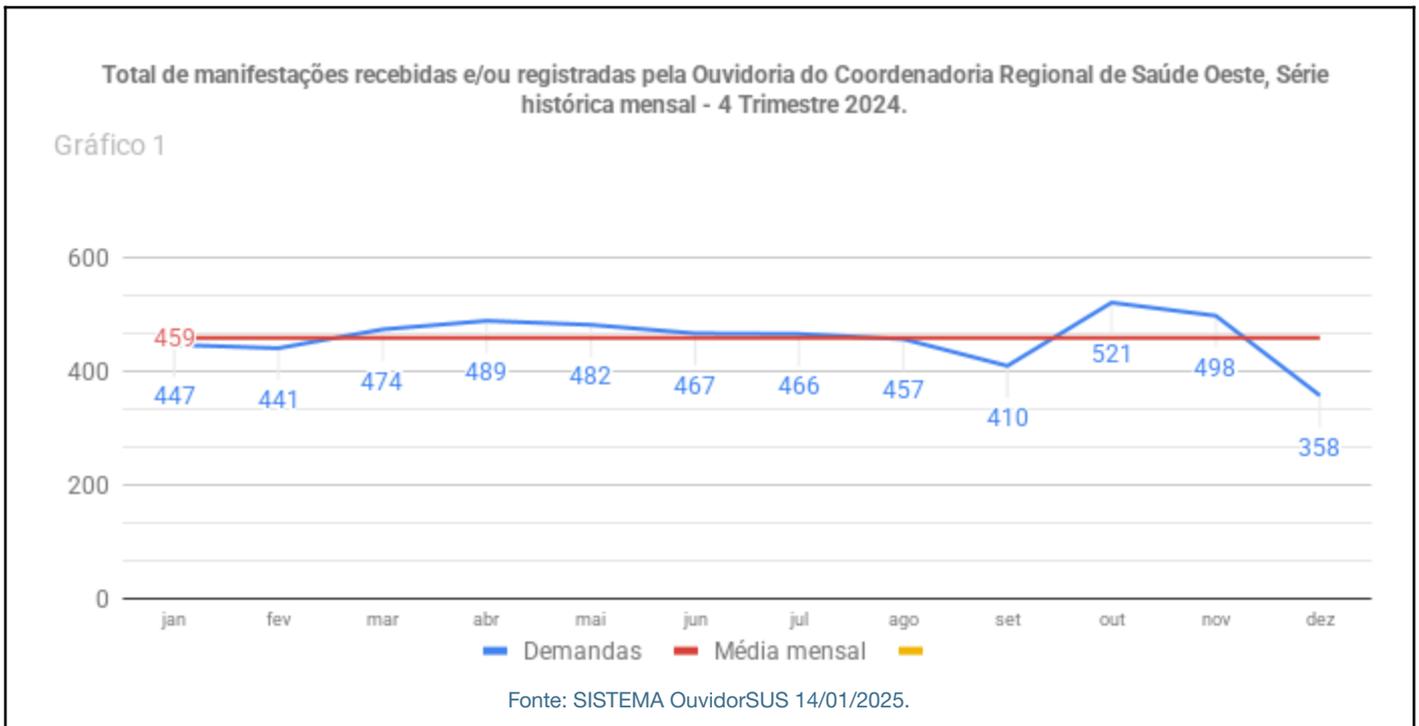
Durante o ano de 2024 , na unidade de ouvidoria da CRSO , não ocorreram grandes mudanças no processo de trabalho .

Mantivemos o monitoramento das caixas do Ouvidor SUS, da qualidade dos prazos e respostas ao munícipe, observando durante o ano de 2024 a melhora contínua dos resultados.

Alcançamos melhoras contínuas no processo de trabalho das ouvidorias, apresentadas em relatórios de qualidade apresentados por essa Coordenadoria à Divisão de Ouvidoria da SMS .

No 4º trimestre de 2024 foram registrados 106 elogios, um aumento significativo em comparação aos trimestres anteriores: no 1º trimestre de 2024 tivemos 59 elogios, no 2º trimestre, 99 e no 3º trimestre 88. Esse aumento é um bom indicador de gestão, uma melhora contínua nos serviços de saúde prestados.

3. Número de manifestações – Série histórica



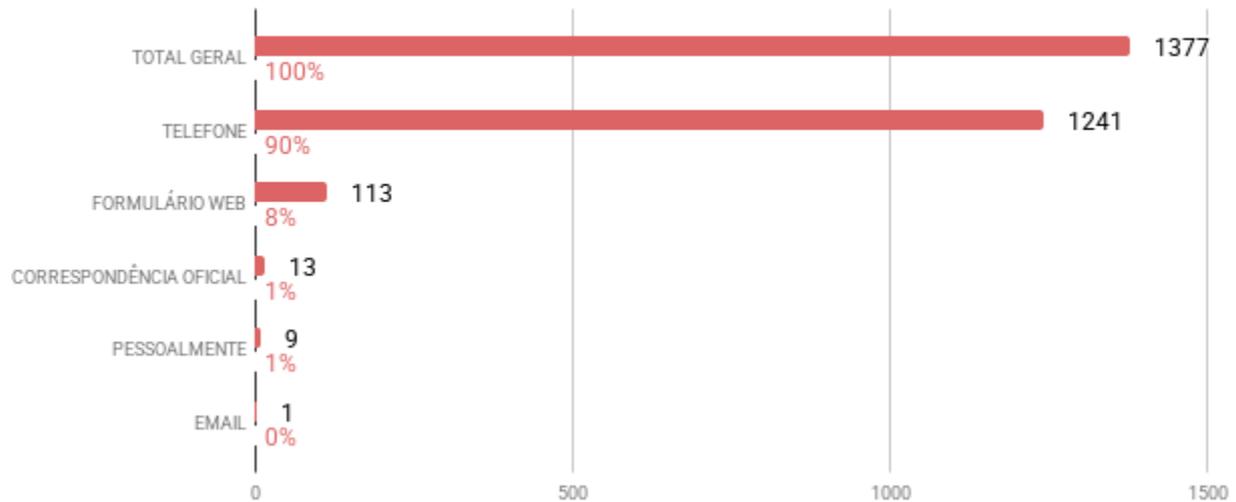
De acordo com os dados contidos no gráfico acima, observamos que o número total de manifestações recebidas no 4º trimestre de 2024 foi de 1.377. A média de manifestações recebidas no quarto trimestre foi de 459 por mês. No terceiro trimestre a média foi de 444 manifestações.

Neste período em relação ao trimestre passado, houve um aumento das demandas recebidas .

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, classificadas por meio de atendimento - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 2



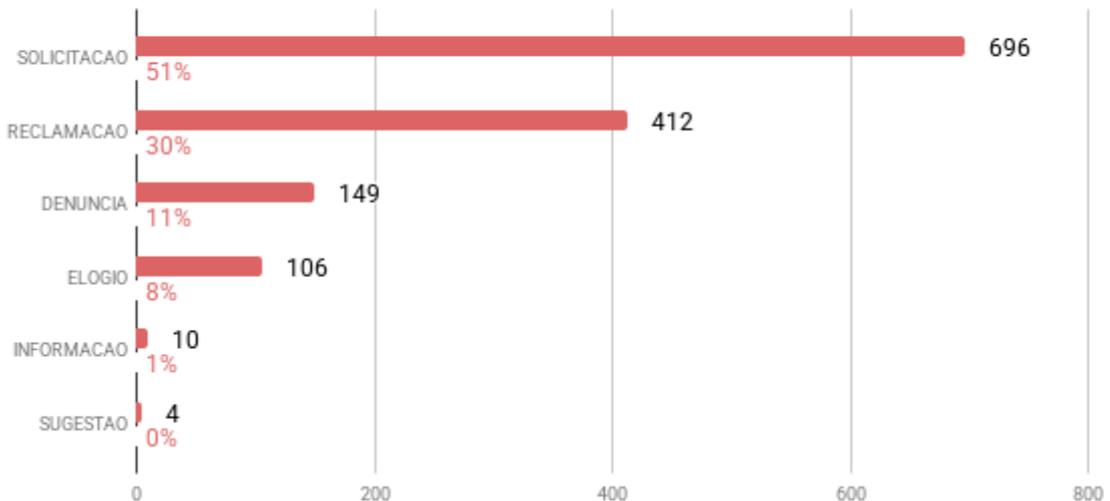
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Em relação aos meios de atendimento, 90% das manifestações foram recebidas por telefone, por meio da Central SP156. Isso mostra a eficiência neste meio de atendimento. Em seguida, 8% 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.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Foram registradas 696 solicitações no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 51% do total, 412 reclamações, correspondendo a 30%, 149 denúncias, correspondendo a 11% e 106 elogios correspondendo a 8%.

Conforme o gráfico 5, as consultas médicas foram o item mais solicitado, 330 consultas, que corresponde a 62%, seguido de cirurgias, 65 correspondendo a 12% e diagnóstico por endoscopia, 38 correspondendo a 7%.

Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se na gestão, foram 341, correspondendo a 83%, seguidas pela ouvidoria do SUS, foram 29, correspondendo a 7% e assistência à saúde, temos 14 manifestações, correspondendo a 3%.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 696 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 51 % do total.

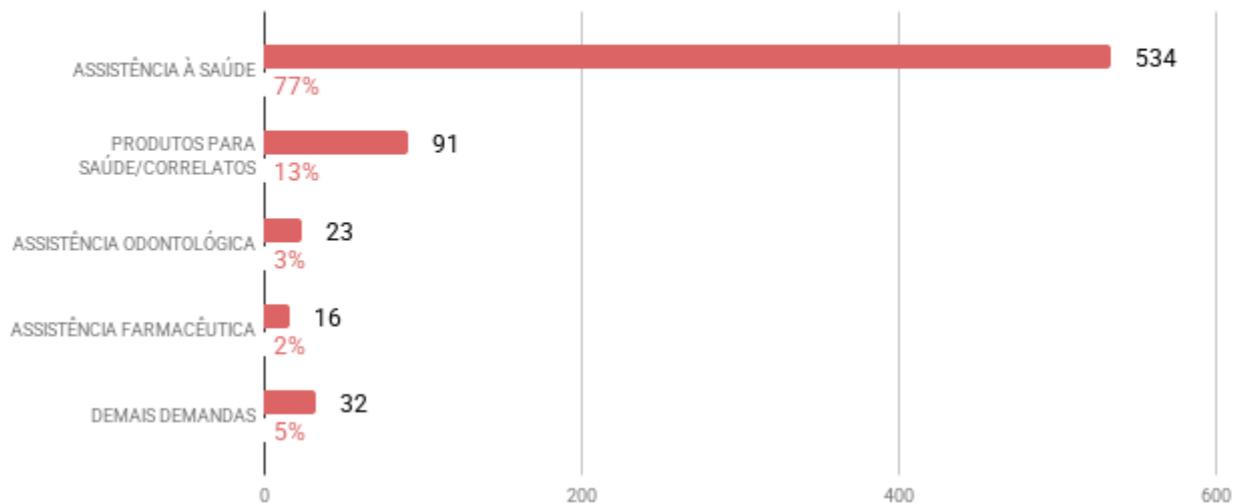
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (77%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 62% são relativos a consulta / atendimento / tratamento e 12% à cirurgia .

Observa-se um número elevado de pedidos de consultas, de cirurgias e exames diagnósticos por endoscopia, que são disponibilizados pelas Regulação Regional e Central de Vagas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 4 Trimestre 2024.

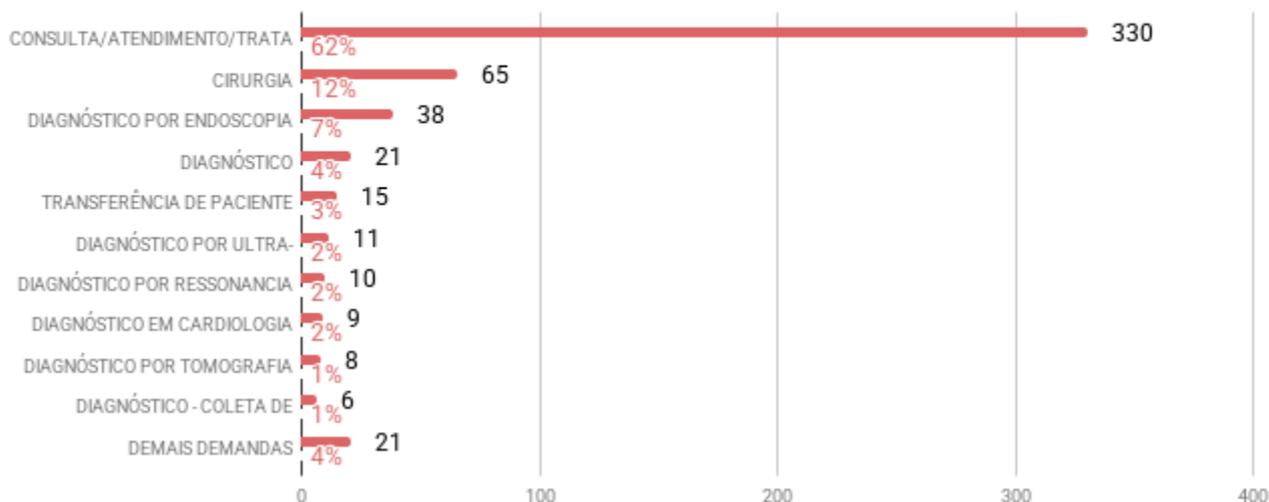
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 412 Reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

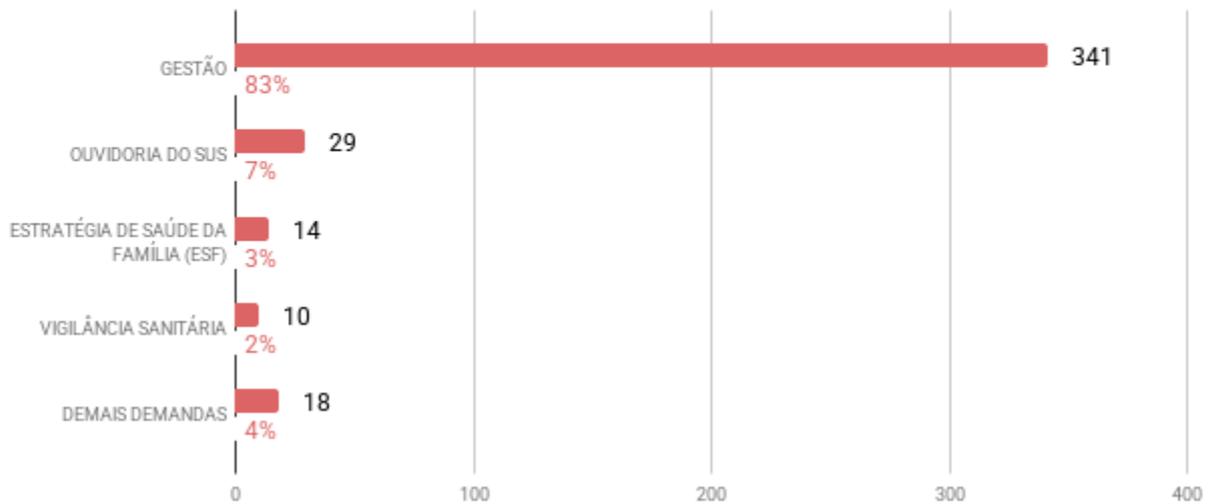
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (83%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a estabelecimento de saúde e 43_% a recursos humanos .

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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 4 Trimestre 2024.

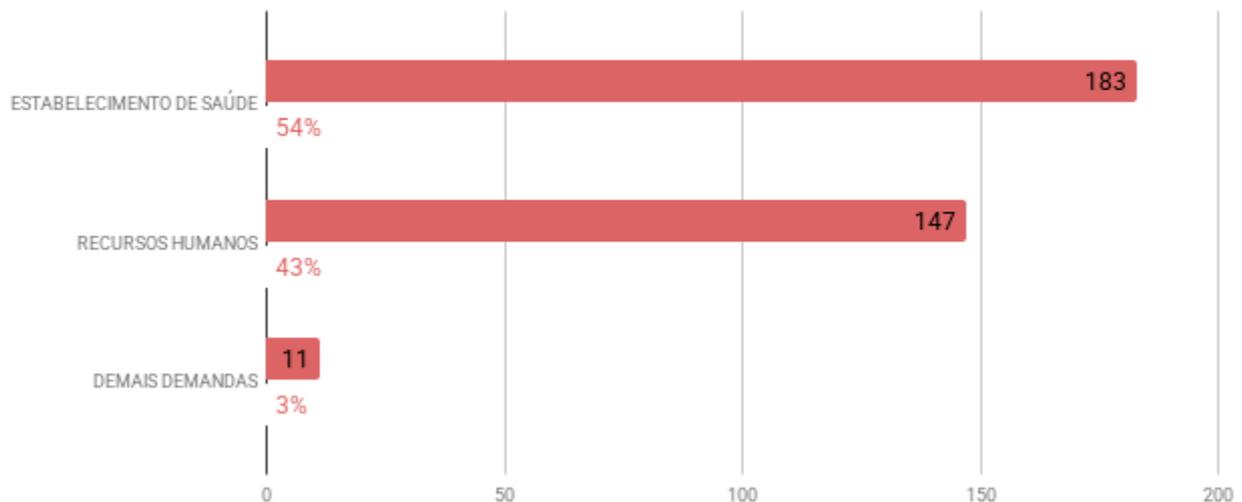
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste -4 Trimestre 2024.

Gráfico 7

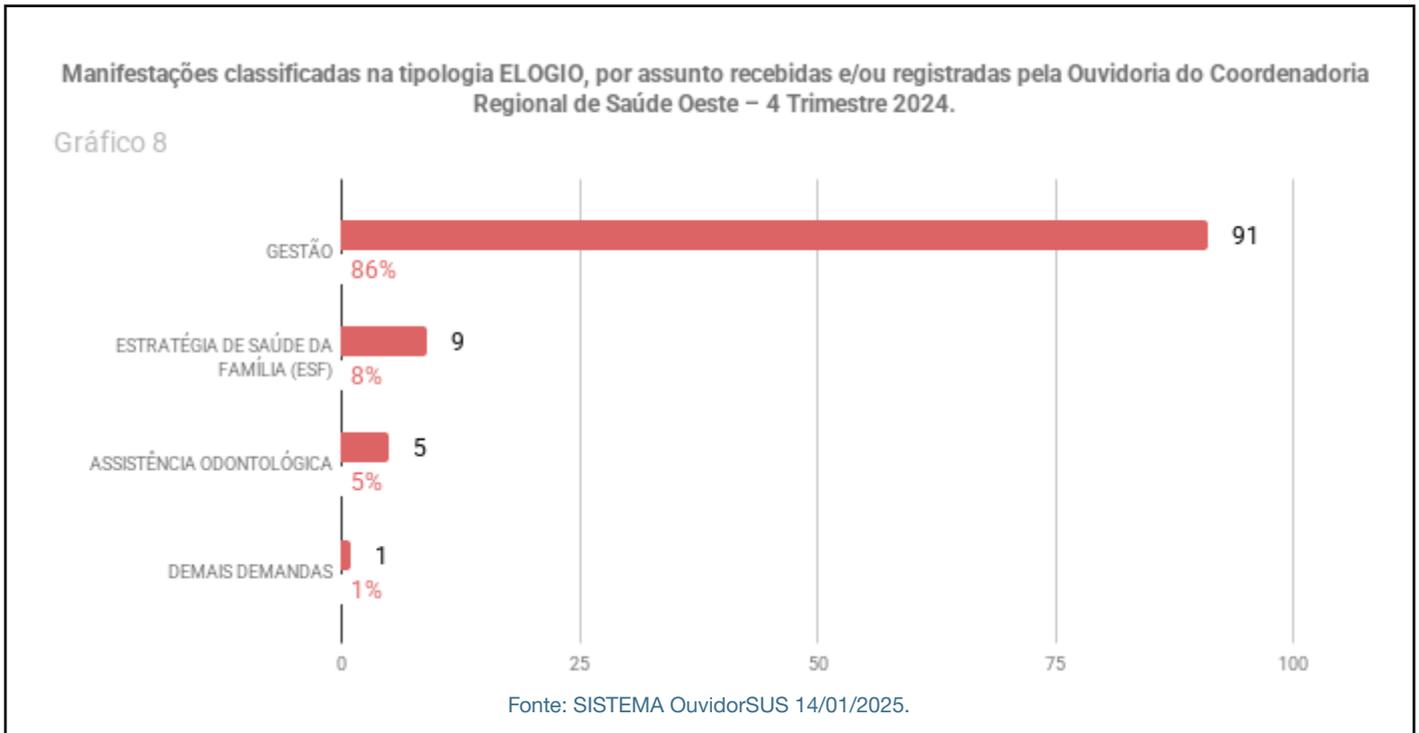


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 106 **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 86%. A média mensal no trimestre foi 35 elogios.



De acordo com dados contidos no gráfico acima, a gestão recebeu 86% dos elogios. Em seguida, a Estratégia de Saúde da Família com 8% e demais demandas com 1%.

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

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	520	642	81%
Lapa / Pinheiros	496	498	100%
Total	1016	1140	89%

- Quantidade de demandas recebidas no período (solicitações + reclamações):1140
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:1016
- Todas as Unidades/sub-redes atingiram acima de 80% das demandas respondidas em até 20 dias.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: monitoramento semanal das demandas, com envolvimento das STSs , Gabinete da CRSO e parceiras da OS.
- Principais resultados obtidos: A CRS Oeste atingiu neste trimestre mais de 80 % das demandas respondidas dentro do prazo
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: continuaremos utilizando o mesmo processo de trabalho, que são os monitoramentos semanais .

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1377
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1131
- Principais problemas identificados:
 - Falta de dados do contato do manifestante
 - Erro DAPS
 - Falta DAPS
- Sugestões para melhoria:

Essa coordenação avalia e corrige os seguintes itens: DAPS, meio de atendimento, classificação, tipificação e estabelecimento comercial antes de encaminhar as manifestações as supervisões técnicas de saúde.

As ações de orientação ao 156 são de governabilidade da Divisão de Ouvidoria de SMS, que constantemente treina os atendentes do 156.

Foram avaliadas 82% das demandas recebidas. Não foi possível realizar 100% da PAQ Inserção, em razão do número reduzido de ouvidores, em função de férias e participação de cursos.

Vale ressaltar que as inserções realizadas pela SP156 melhoraram consideravelmente

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	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	Em andame... ▾
Monitoramento 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 percarn o prazo de resposta	Filtrar e informar as STSs/ Parceiras, para notificarem os responsáveis	Semanalmente	Ouvidores da CRS Oeste	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14,15, 16 e 17 de Outubro de 2024	Treinamento do SIG RC , módulo MINP	capacitar os ouvidores ao novo sistema	Selma e Gláucia
21,22,23 e 24 de Outubro de 2024	Treinamento do SIG RC , módulo MINP	capacitar os ouvidores ao novo sistema	Dalva
25.10.24	Inauguração UBS Caju	representar a ouvidoria Oeste	Dalva

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Comparando o 3º com o 4º trimestre de 2024, não notamos grandes variações nos números de demandas, bem como no perfil das mesmas em suas classificações e tipificações.

A Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste continuará empenhada em atender às diretrizes determinadas pela Divisão de Ouvidorias de 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, pois têm sido 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 - 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, têm garantido eficácia nas respostas fornecidas ao munícipe. 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>

