

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES



Unidade: Hospital Municipal Carmen Prudente

Endereço: Avenida dos Metalúrgicos, 1797 – Cidade Tiradentes / São Paulo/SP – CEP 08471-000

---

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

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

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

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 26p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Luiz Artur Vieira Caldeira

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação  
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES

Diretoria Técnica: Dr. Thiago Amorim Bastos

Coordenadoria Regional de Saúde Leste: Alexandra Dias Teodoroviz

Supervisão Técnica de Saúde Cidade Tiradentes: Rosângela Ap. Silva

Ouvidor Hospital Cidade Tiradentes: Lúcia de Fátima Lemos Leite

Equipe de Ouvidora Hospital Cidade Tiradentes

Renato Magno Pereira – Coordenador de Atendimento

Adriana Maria da Cruz Pereira – Ouvidoria Local

Joelma de Sousa Carneiro – Ouvidoria Local

Andreia Costa Curcio – sub-rede diretoria administrativa  
Bruna Alves Pereira – sub-rede diretoria técnica  
Layane Maximiano Bispo dos Santos – sub-rede gerência de  
enfermagem

## **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 período</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>9</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>10</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>11</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>12</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>13</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>15</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>16</b>
<b>10. Plano de ação</b>	<b>17</b>
<b>11. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>19</b>
<b>12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>20</b>
<b>13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>20</b>
<b>14. Glossário</b>	<b>22</b>
<b>15. Siglário</b>	<b>23</b>
<b>16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>
<b>17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Cidade Tiradentes foi inaugurado em 01 de julho de 2007, resultado de uma parceria entre a Casa de Saúde Santa Marcelina e a Prefeitura de São Paulo. Trata-se do primeiro Hospital Municipal a ter contrato de gestão firmado com uma Organização Social de Saúde (OSS) para sua administração.

É um hospital geral, de média complexidade, com Pronto-Socorro de portas abertas. A assistência é universal e gratuita à população, com abrangência 100% SUS, seguindo as diretrizes de humanização. Atende todas as especialidades médicas básicas: Clínica Médica, Pediatria, Clínica Cirúrgica, Ortopedia e Traumatologia, Ginecologia e Obstetrícia e Psiquiatria.

A gestão, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde são divididas em quatro modalidades: atendimento hospitalar (internações), atendimento de urgências/emergências, Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (inclusive com SADT externo referenciados pela rede básica da microrregião) e Serviço de Atendimento Domiciliar (Melhor em Casa).

Atualmente, são realizados cerca de 15 mil atendimentos mensais no Pronto-Socorro.

A OSS Santa Marcelina Hospital Cidade Tiradentes, conta com 244 leitos, sendo 50 destinados à Unidade de Terapia Intensiva (Adulto, Pediátrica e Neonatal). A Instituição atende uma população estimada em 520 mil habitantes da microrregião de Cidade Tiradentes/Guaianases, além dos moradores de bairros e cidades vizinhas.

O Hospital Municipal Cidade Tiradentes sempre esteve comprometido com a melhoria contínua de seus processos, seguindo rigorosos padrões de qualidade e segurança assistencial. Desde sua inauguração, a instituição adota as diretrizes da Organização Nacional de Acreditação (ONA), como referência em boas práticas de gestão e atendimento.

Em dezembro de 2019, o hospital alcançou o **nível máximo de Acreditação ONA – Nível III: Excelência em Gestão**, integrando o seletor grupo de instituições de saúde do país com essa certificação. Essa excelência foi reafirmada com a **recertificação em dezembro de 2022**, mantendo o mesmo nível.

**Em março de 2025**, o Hospital foi ainda **certificado em Rede pela metodologia Qmentum International**, por meio de uma **avaliação 360º**, que analisou de forma integrada os processos de cuidado, gestão e segurança do paciente. Como resultado, obteve o **certificado Gold**, reconhecendo a conformidade com os mais altos padrões internacionais de qualidade em saúde.

## 2. Panorama Geral do período

O Hospital Municipal Cidade Tiradentes é o único equipamento de saúde da região que opera em regime de "portas abertas", sendo referência para a Atenção Primária à Saúde. A rede local é composta por Unidades Básicas de Saúde (UBS), Atendimento Médico Ambulatorial (AMA), Pronto Atendimento (PA) e uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de nível 3.

Atualmente, são realizados aproximadamente 15.000 atendimentos mensais nos setores de Pronto-Socorro Adulto, Pediátrico e Ginecológico.

A unidade utiliza o Sistema de Classificação de Risco de Manchester, por meio da plataforma ToLife, como direcionador no atendimento. Os pacientes são classificados conforme o grau de criticidade, o que define a prioridade clínica e o tempo máximo de espera:

- **Vermelho:** Atendimento imediato
- **Laranja:** Atendimento em até 10 minutos
- **Amarelo:** Atendimento em até 60 minutos
- **Verde:** Atendimento em até 120 minutos
- **Azul:** Atendimento em até 240 minutos

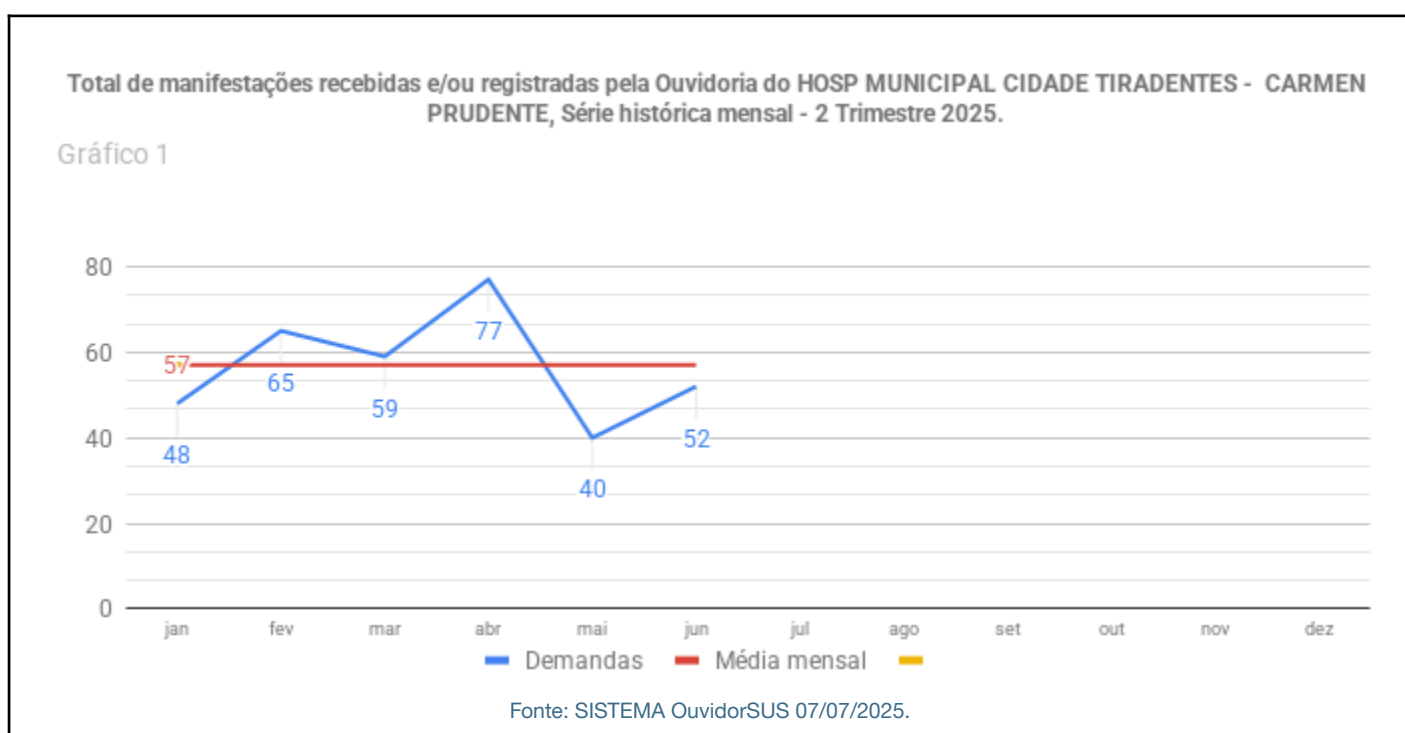
A unidade recebe pacientes provenientes de diversos serviços de saúde, inclusive de fora da área de referência pactuada, por meio dos sistemas de regulação, como o SIRESP, Corpo de Bombeiros, entre outros. Além disso, são atendidos usuários de municípios vizinhos, como Ferraz de Vasconcelos e Mogi das Cruzes, assim como de bairros da capital, como São Mateus, São Miguel Paulista, Lajeado, Itaquera, entre outros.

No período informado, foram realizados 51.108 atendimentos de pronto-socorro (adulto, pediátrico e ginecológico), e 4.387

internações, representando um aumento de 4,19% nos atendimentos de pronto-socorro e 5,69% nas internações, em comparação com o período anterior.

Cabe destacar que, no segundo trimestre do ano, observa-se um aumento sazonal da demanda, especialmente em decorrência das queixas respiratórias, o que exige maior oferta de recursos e maior capacidade de resposta da unidade para atender adequadamente a população usuária.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



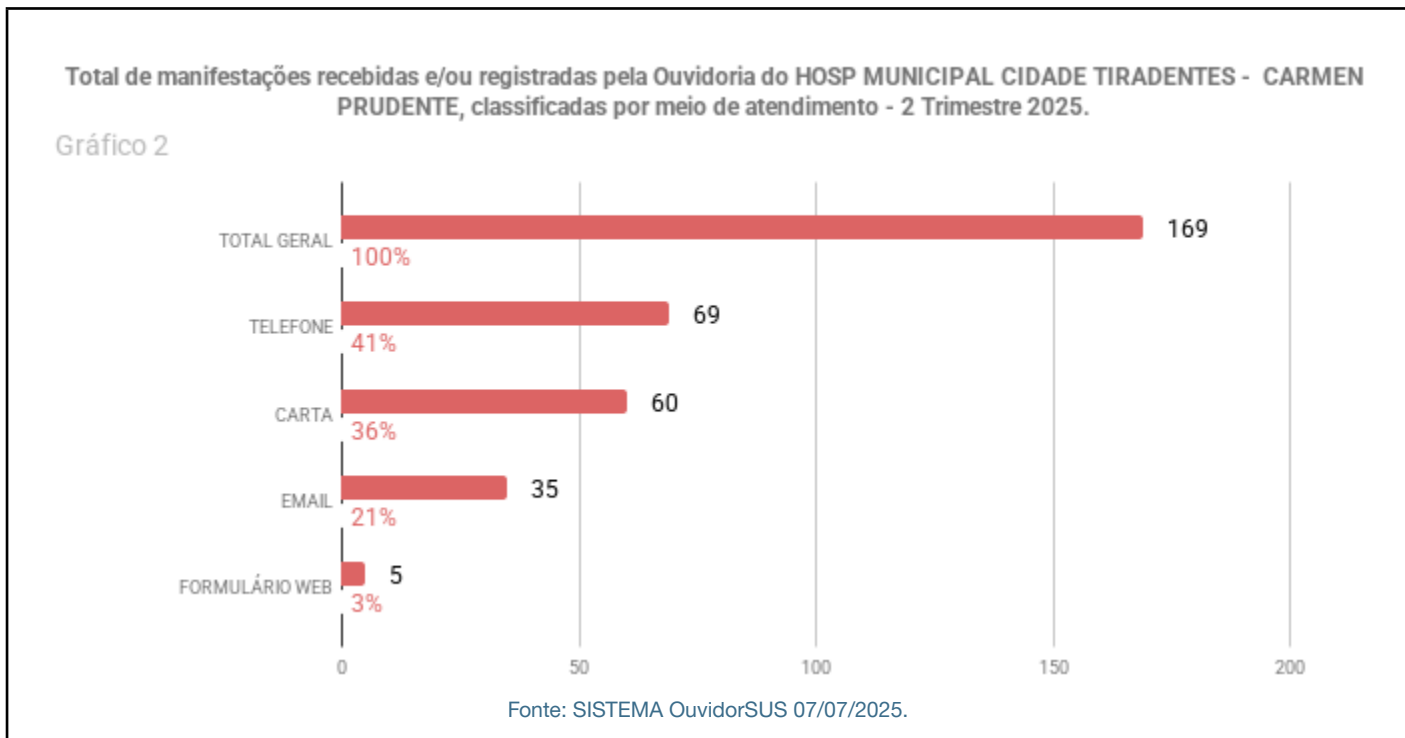
No segundo trimestre de 2025, foram registradas **169 manifestações** de usuários na unidade. Em comparação com o primeiro trimestre do mesmo ano, que contabilizou **172 manifestações**, observou-se uma **redução de 1,7%**, mesmo diante do aumento da demanda por atendimentos no período.

A unidade hospitalar tem atuado ativamente na **divulgação dos canais de manifestação do usuário**, além de contar com um **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)**, que acolhe, orienta e direciona adequadamente as manifestações recebidas.

Por sermos uma **unidade hospitalar de referência regional**, registramos uma elevada procura por pacientes oriundos de outros

serviços. Muitos desses usuários já chegam à unidade com queixas específicas a serem solucionadas, o que **umenta a pressão sobre a eficiência operacional** e a capacidade de resposta da instituição.

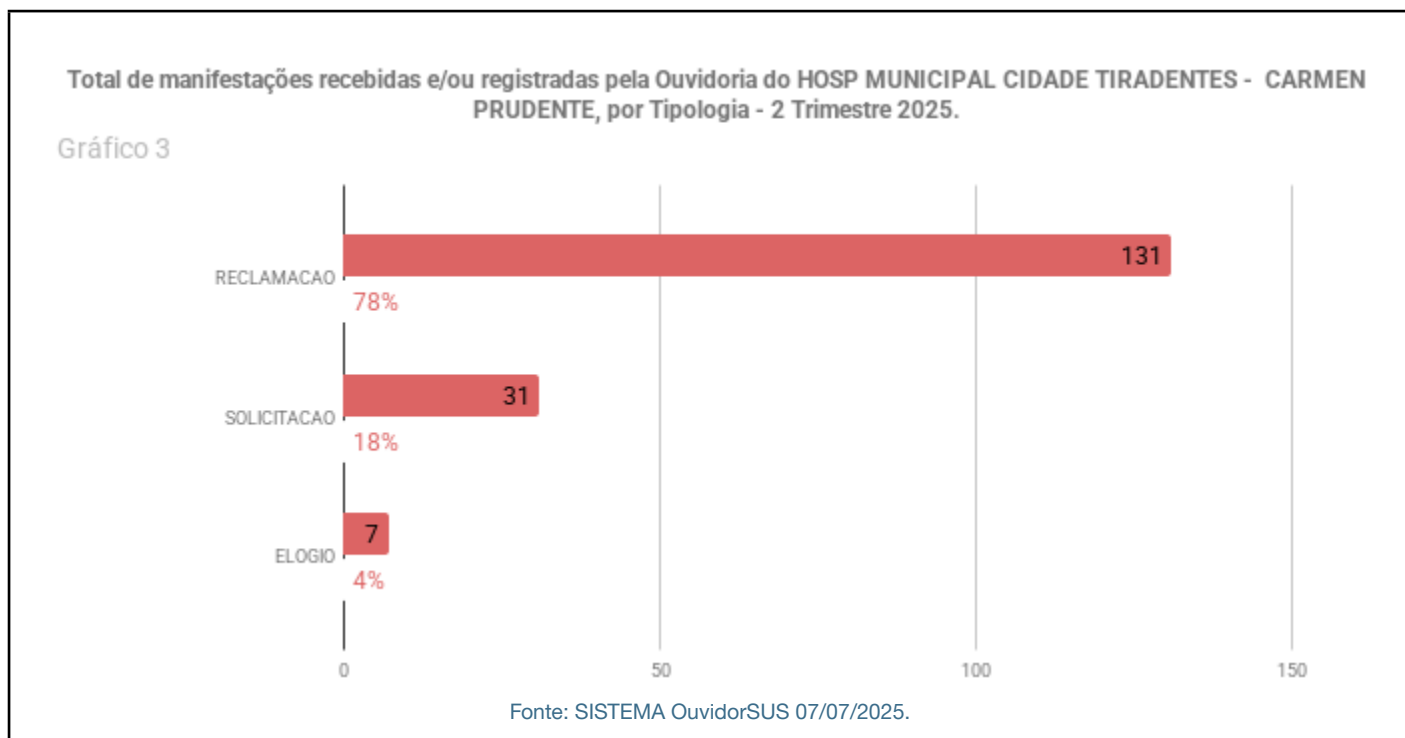
#### 4. Meios de atendimento



O canal com maior adesão para o registro de manifestações permanece sendo a **Central SP156**. No entanto, como estratégia para ampliar o alcance e garantir acessibilidade aos diversos perfis de usuários, a unidade mantém **outros formatos de registro**, assegurando que todos tenham a oportunidade de expressar suas opiniões, sugestões ou reclamações.

Observa-se que os usuários demonstram compreensão sobre a **importância do registro formal das manifestações**, inclusive no que se refere às **sugestões**, reconhecendo seu papel no processo de **melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados**, especialmente no que diz respeito às demandas relacionadas ao atendimento.

## 5. Classificação das manifestações



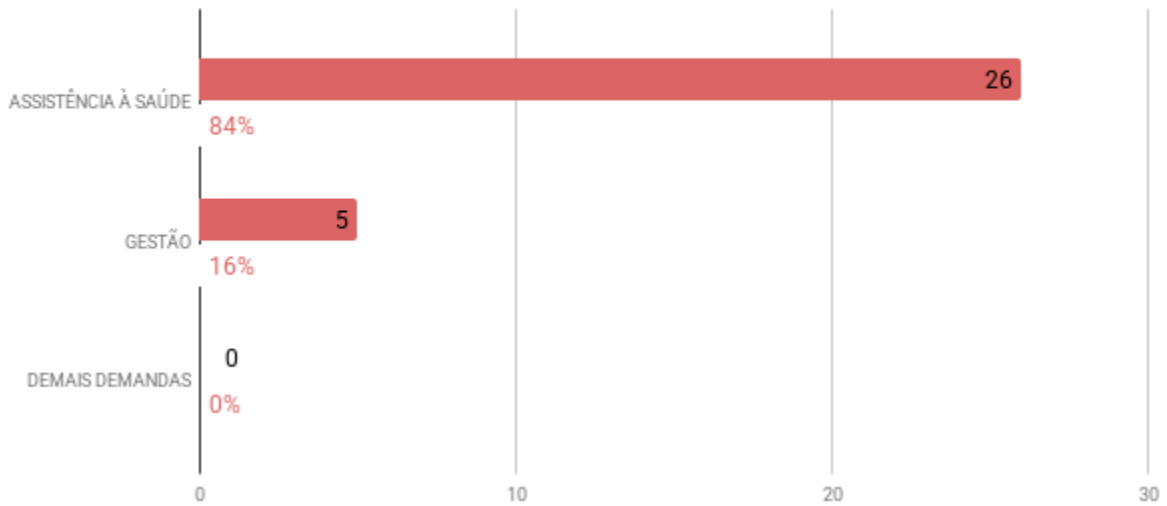
Entre as classificações mais recorrentes, constatamos que a **reclamação** é o formato mais utilizado pelos usuários, que esperam que suas demandas sejam atendidas com rapidez e eficiência.

No período analisado, devido à alta demanda de usuários no serviço, foi necessária uma atenção especial para o tratamento dessas manifestações. Apesar disso, em comparação com o primeiro trimestre, observou-se uma tendência de redução no número total de manifestações.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 2 Trimestre 2025.

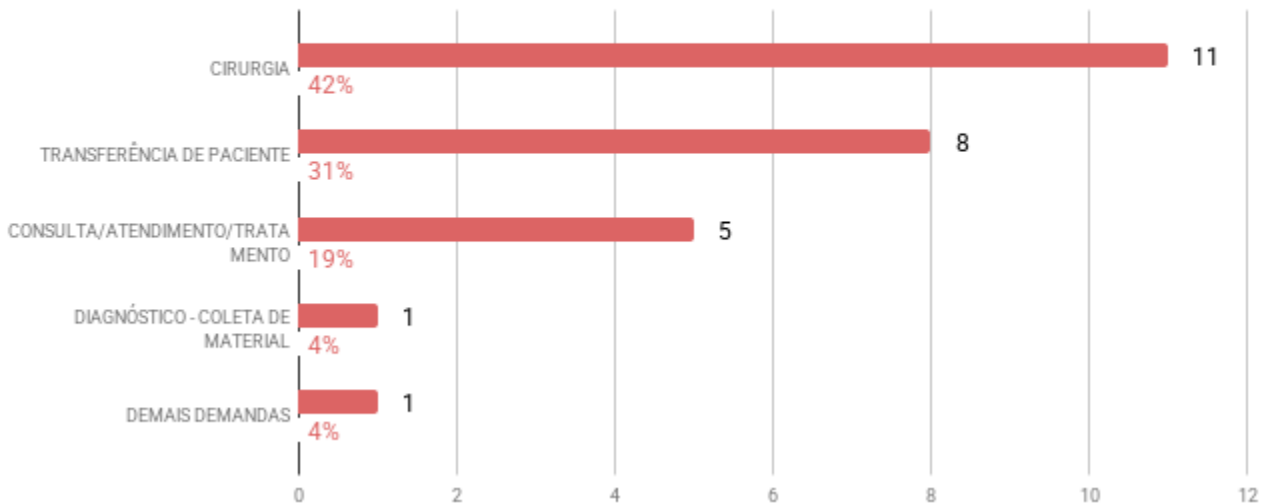
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Das 31 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025, que correspondem a 18% do total, a maioria está relacionada ao tema **Assistência à Saúde (84%)**.

A maior incidência das solicitações, equivalente a **42%**, refere-se a **cirurgias pendentes** nas especialidades de Cirurgia Geral e Ortopedia. Esse cenário ocorre devido à alta demanda e das limitações na programação cirúrgica.

Para minimizar os impactos, a unidade solicita vagas em outras instituições hospitalares por meio do sistema SIRESP. Ainda assim, alguns pacientes enfrentam tempos prolongados de espera para a resolução cirúrgica.

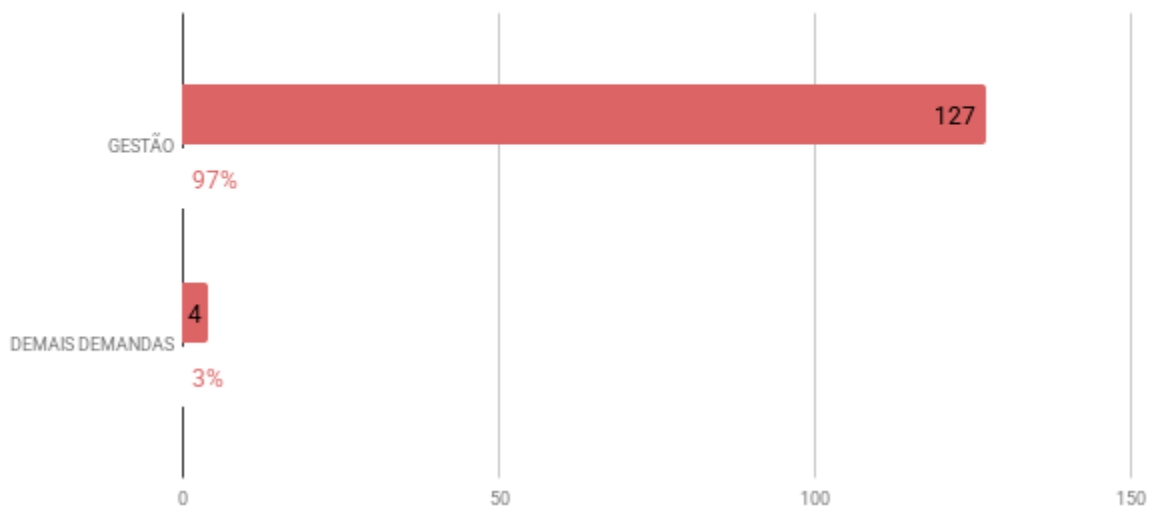
Além disso, **31% das solicitações de transferência de pacientes** estão relacionadas à superlotação do pronto-socorro adulto. As vagas para transferência são solicitadas considerando o fluxo do sistema SIRESP, porém, a oferta de vagas reguladas é limitada.

As demandas referentes a solicitações de exames e demora na coleta de materiais foram avaliadas e solucionadas dentro de prazos adequados, conforme as devolutivas registradas nas sub-redes.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 2 Trimestre 2025.

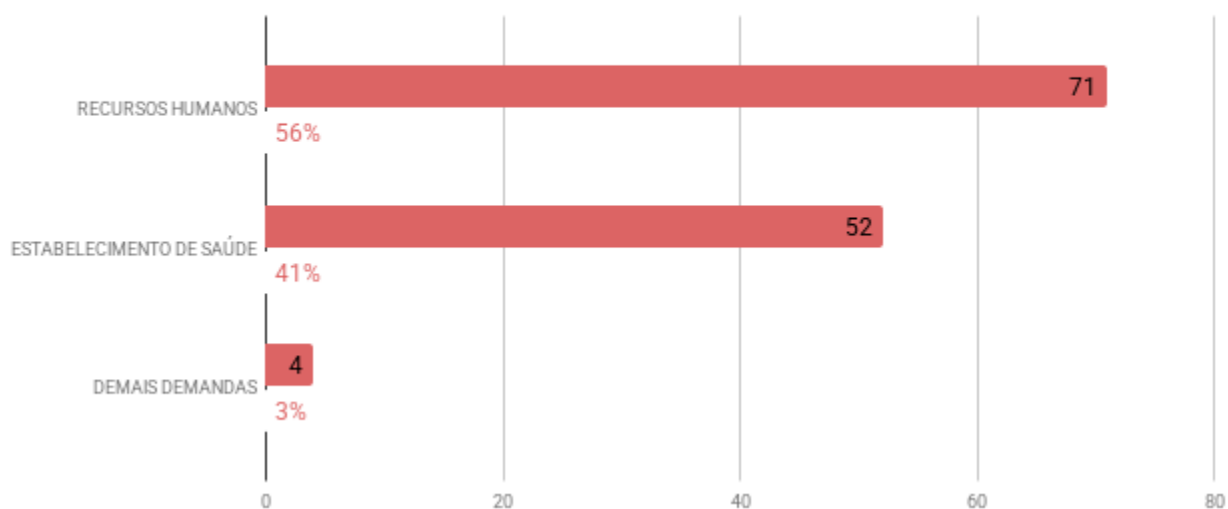
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do  
HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

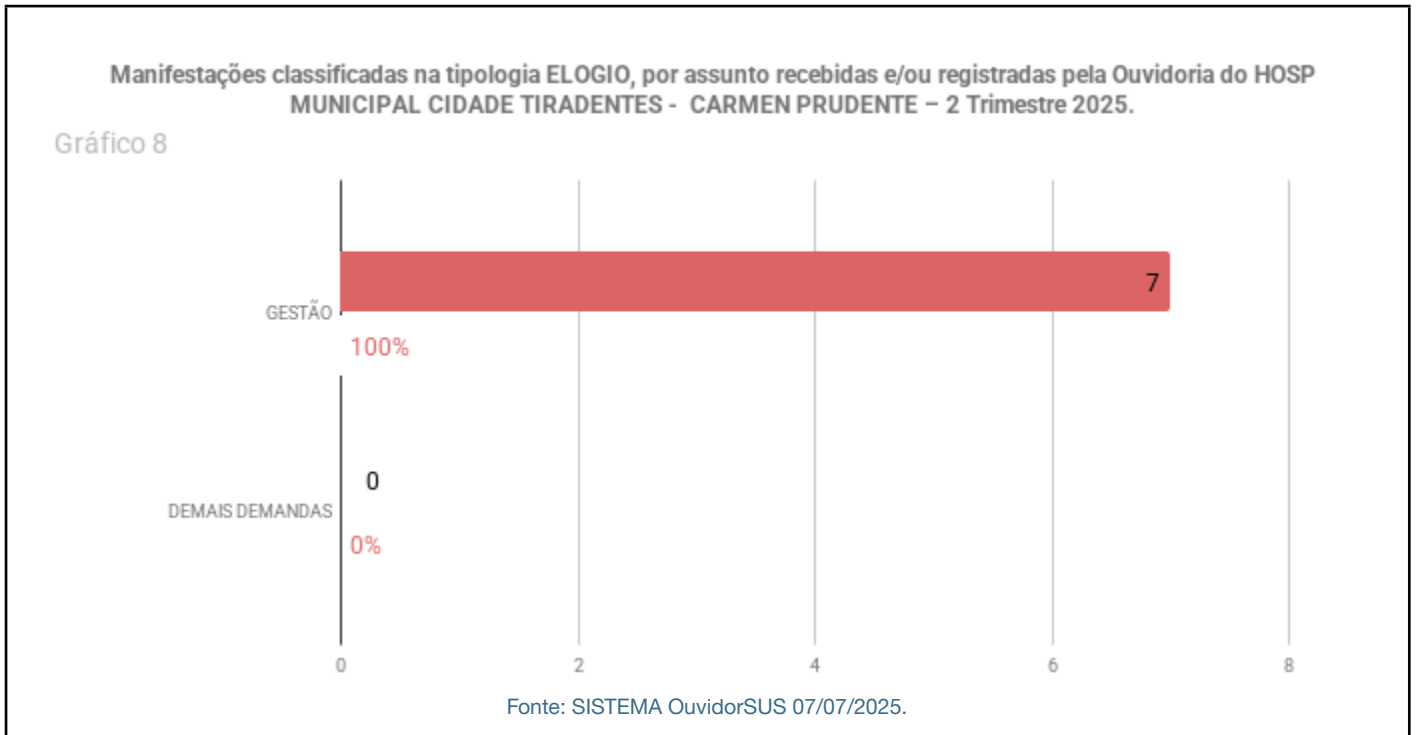
As manifestações classificadas como **reclamação** representaram **78% do total**, com destaque para o tema **Gestão**, que correspondeu a **97% dessas reclamações**.

A unidade de saúde acompanha os registros, acolhe e esclarece as necessidades dos usuários. No entanto, devido à alta demanda por recursos internos e externos necessários para apoiar a assistência, nem sempre é possível atender a todos de forma imediata.

Os setores responsáveis realizam o acolhimento necessário, utilizando as manifestações como base para a elaboração de planos de ação que visem mitigar os registros negativos.

Muitas reclamações apontam para a **falta de informação dos usuários sobre regras internas**, importantes para a organização e o atendimento das demandas, como, por exemplo: horários de visita, boletim médico, demora no atendimento, transferência para unidades de internação, entre outros.

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



No 2º trimestre de 2025, foram registrados **7 elogios**, correspondendo a **4% do total de manifestações**. Conforme o Gráfico 8, todos os elogios (100%) referem-se ao tema **Gestão**.

A média mensal de elogios nesse período foi de **2 manifestações por mês**.

A unidade tem empenhado esforços para ampliar as manifestações de elogios, incentivando aos usuários que registrem as experiências exitosas vividas na unidade hospitalar. Consideramos que o resultado apresentado não reflete a realidade da percepção do usuário, considerando que temos um percentual superior a 70% de pesquisas de satisfação entre resposta ótimo e bom, coletado na unidade.

## 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
AHM - HMCP - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	3	5	60%
AHM - HMCP - DIRETORIA TÉCNICA	96	106	91%
AHM - HMCP - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	41	49	84%
AHM - HMCT - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO	6	6	100%
HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES	3	3	100%
Total	149	169	88%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 169
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 149
- Principais problemas identificados: Atraso nos retornos das sub-redes
- Sugestões para melhoria: Acompanhamento das sub-redes / Gestores das unidades para apoiar no atendimento ao prazo.

## **10. Plano de ação**

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

- Alinhamento com as equipes para acolhimento dos usuários;
- Resposta dentro do prazo preconizado nas sub-redes;
- Orientação aos usuários sobre as normas e regras aplicadas na unidade;
- Horário de visita e boletim médico

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 ou Status
Alinhamento com as equipes para acolhimento dos usuários	Levantar detalhament o para auxiliar no atendimento da demanda	Por meio de acolhimento na própria unidade de internação e/ou pronto socorro	Imediatamente após o registro e envio a sub-rede	Gestor unidade da	Em anda... ▾
Resposta dentro do prazo preconizado nas sub-redes;	Treinamento para as interlocutoras da Sub-rede	Alinhamento com o serviço de Ouvidoria Local	Imediatamente após o registro e envio a sub-rede	Gestor unidade da	Em anda... ▾
Orientação aos usuários sobre as normas e regras aplicadas na unidade;	Informar ao usuário as regras e normas aplicadas	Entrega da cartilha do usuário	No momento da internação	Gestor unidade da	Em anda... ▾
Horário de visita e boletim médico	Informar ao usuário as regras e normas aplicadas	Entrega da cartilha do usuário	No momento da internação	Gestor unidade da	A iniciar ▾

## 11. Participação da Ouvidoria em eventos

Não houve participação de evento no trimestre analisado.

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

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

Apesar dos desafios, o hospital continua focado em oferecer um serviço de qualidade, acolher bem os usuários e buscar soluções para melhorar cada vez mais o atendimento.

No segundo trimestre de 2025, o hospital realizou mais de 51 mil atendimentos de pronto-socorro e mais de 4 mil internações, com aumento em relação ao período anterior. Mesmo com esse crescimento e o aumento sazonal de casos respiratórios, houve uma leve queda no número de manifestações dos usuários.

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

O Hospital Municipal Cidade Tiradentes mantém seu compromisso com a excelência em gestão e qualidade assistencial, sendo acreditado desde 2019 com o nível máximo da ONA (Nível III – Excelência em Gestão) e, em 2025, também certificado com o selo Gold da metodologia Qmentum International.

É o único hospital da região com regime de “portas abertas” e referência para a Atenção Primária, recebendo pacientes tanto da sua área de cobertura quanto de municípios vizinhos e outros bairros da capital, por meio de sistemas como SIRESP e Corpo de Bombeiros.

No 2º trimestre de 2025, foram realizados:

- **51.108 atendimentos de pronto-socorro** (+4,19%)
- **4.387 internações** (+5,69%)
- Aumento sazonal da demanda, principalmente por queixas respiratórias.

### **Manifestações dos usuários:**

- **169 registros**, com redução de **1,7%** em relação ao 1º trimestre, apesar do aumento da demanda.

- **78%** foram **reclamações**, com destaque para o tema **Gestão (97%)**.
- Principais motivos: **cirurgias pendentes** (42%), **superlotação** do PS adulto (31%), e **transferências**.
- **Solicitações** (18% do total) tiveram como foco principal a **Assistência à Saúde (84%)**.
- Demandas por exames e coletas foram solucionadas nos prazos adequados.
- **7 elogios** registrados (4% do total), todos voltados à **Gestão**.

A unidade segue promovendo a escuta qualificada por meio do SAU e canais como SP156, além de reforçar a importância das manifestações como instrumento de melhoria contínua. Entretanto, limitações na oferta de recursos e na regulação de vagas impactam a resposta imediata às demandas.

Planos de ação têm sido elaborados com base nas manifestações recorrentes, especialmente para mitigar reclamações sobre cirurgias, superlotação e comunicação institucional (como horários e regras internas).

Eliane Cristina da Silva

Gerente Administrativa

## 14. 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.

## 15. 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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 16. 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

## **17. 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>

