

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES  
Endereço: AV DOS METALÚRGICOS , 1797 - CIDADE TIRADENTES -  
SÃO PAULO - SP - CEP : 08471-0000

**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, 29p.

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

**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 Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>8</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>10</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>11</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>12</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>13</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>14</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>16</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>17</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>23</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>23</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>25</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>26</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>29</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Cidade Tiradentes foi inaugurado em 10 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, Clínica Pediátrica, 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 17 mil atendimentos mensais no Pronto-Socorro.

O hospital conta com 245 leitos, sendo 51 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. É referência para Atenção Primária de Saúde da região, sendo composto por Unidades Básicas de Saúde (UBS), Atendimento Médico Ambulatorial (AMA), Pronto Atendimento (PA) e Unidade de Pronto Atendimento nível 3 (UPA).

Foi o primeiro hospital municipal e a instituição com menor tempo em atividade (14 meses) em todo o País a alcançar o título de Acreditação nível I pela ONA, com alta relevância nacional (setembro de 2008). Depois desse feito, o hospital se empenhou e mais uma vez avançou, conquistando o Nível II em novembro de 2009\*. A partir de então, o Hospital amadureceu e realizou um trabalho muito grande de formação de colaboradores e gestores, com novas definições dos processos estratégicos e de apoio, mudança de cultura e adequação a rígidos padrões de qualidade e segurança. Com o empenho e dedicação de todos os colaboradores, foi possível elevar o padrão de qualidade, alcançando o nível máximo da Acreditação, compondo o seletor grupo de Instituições de Saúde do país que possuem certificação ONA, nível III — Excelência em Gestão.

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

O Hospital Cidade Tiradentes, no 4º TRIMESTRE do ano de 2024, teve uma demanda de atendimentos muito grande, tanto no Pronto Socorro Adulto como no Pronto Socorro infantil, aumentando o volume de internações de urgência e emergência, atingindo uma superlotação em todos os seus setores da internação.

### **2.2. Retrospectiva 2024**

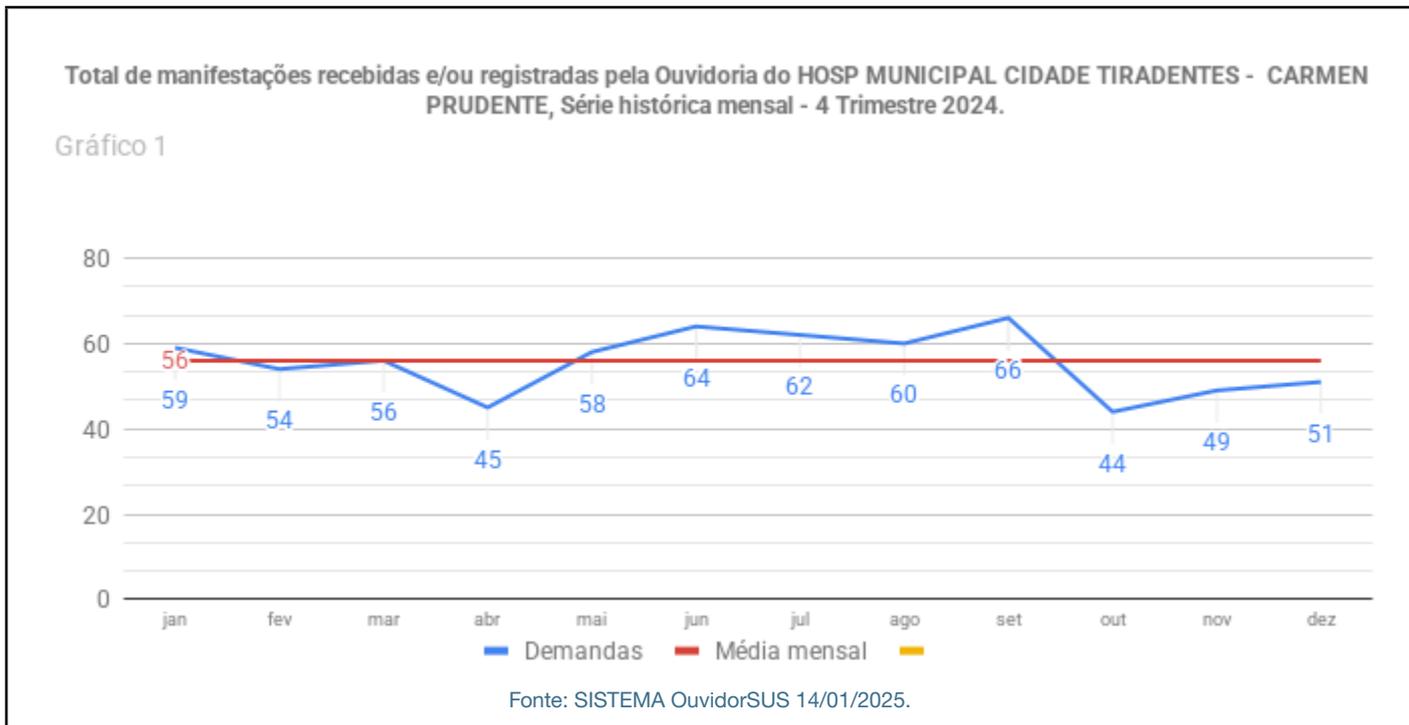
Em relação a retrospectiva, podemos elencar alguns assuntos e fatos conforme abaixo:

- a) Muitos casos de Dengue (surto), com uma grande demanda de pacientes Adultos e Infantis, evoluindo para internação, ocasionando em falta de leitos, com pacientes internados nos corredores, devido a superlotação;
- b) Visita técnica da SMS - Secretaria Municipal de Saúde, a qual autorizou abertura de leitos extras nas enfermarias do 2º andar, temporariamente, com a finalidade de transferir os pacientes internados (corredores) do Pronto Socorro Adulto e Infantil e Sala de Emergência;
- c) Visita de Manutenção de Certificação ONA nível 3, a qual foi renovada;
- d) Visita Diagnóstica de Acreditação Internacional pela empresa Qmentum;
- e) Implantação da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, via Qrcode, em meados do mês de Novembro / 2024;
- f) Recebimento do Selo Amigo do Coração - IAM;
- g) Treinamento / Capacitações / Palestras, realizadas ao longo do ano de 2024, para os colaboradores assistenciais, administrativos e de apoio. Foram elas:

- Oficina de Plano e Projeto Terapêutico
- Jornada Científica Institucional
- Semana da Enfermagem
- Campanhas de Spse

- Campanha de Lavagem das Mãos
  - Violência Obstétrica
  - Agosto dourado
  - Setembro amarelo
  - Outubro rosa
  - Novembro azul
  - Novembro roxo
  - Formatura da prematuridade - Neonatal
  - Treinamentos – Cuidados com a fixação de dispositivos periféricos central
  - Aumento de Quadro de enfermagem
  - Treinamento do protocolo de TEV
  - Treinamento de sepse
  - Treinamento de prevenção de queda
  - Treinamento de prevenção de lesão por pressão
  - Treinamento de protocolo de AVC
  - Treinamento de escala de Rankin
- h) Início do Instituto B.O.S. - Banco de Olhos Sorocaba, na captação de córneas dos pacientes que evoluíram a óbito;
- i) Fóruns Quadrimestrais com a CRSL - Coordenação Regional de Saúde Leste.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



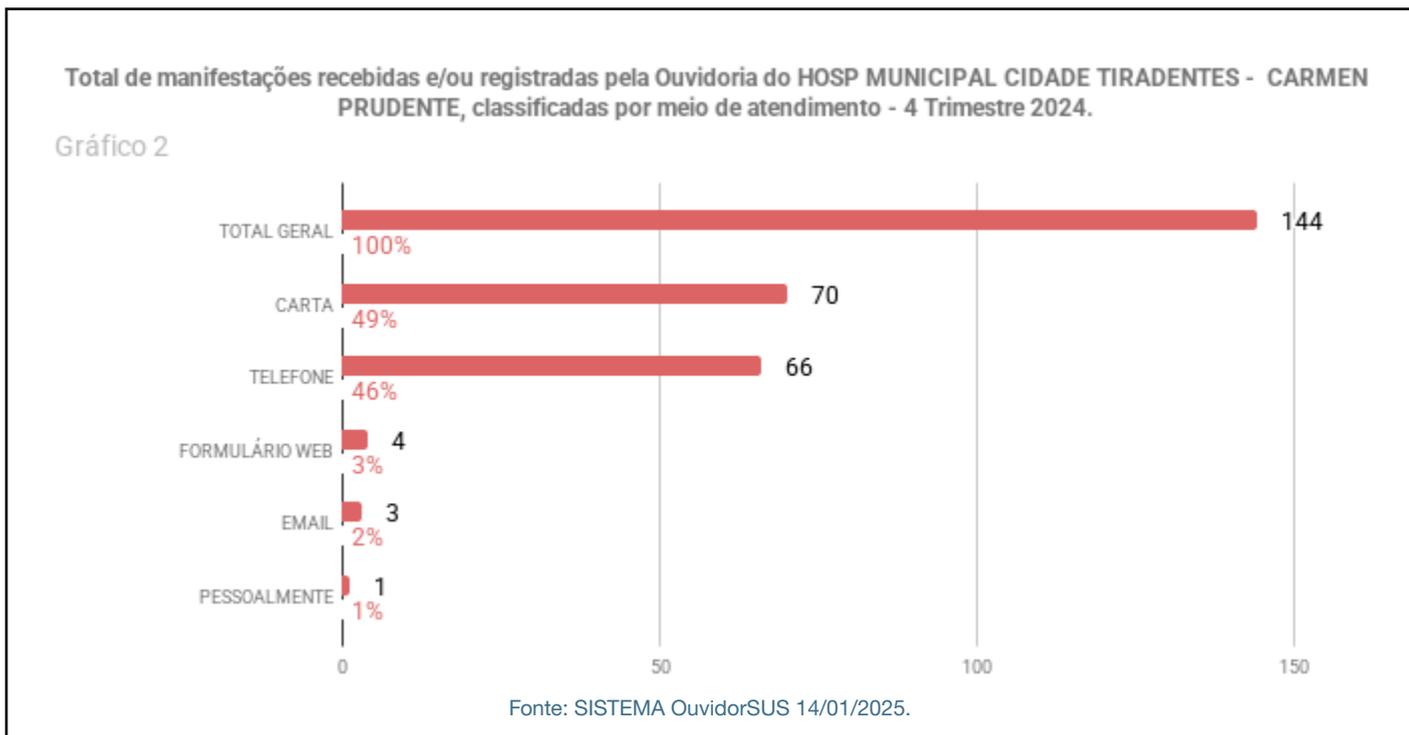
Verifica-se que houve um total de 144 manifestações recebidas no 4º Trimestre do ano de 2024.

Comparando com o 3º trimestre (188 manifestações), tivemos uma redução de 44 manifestações, sendo assim distribuídas: 110 classificadas como reclamações (76%), as quais referem-se a atendimento dos profissionais, relacionamento interpessoal, com a conduta adotada ou falta de clareza nas informações, maneira de atendimento, falta de profissionais da saúde, Rotinas e Protocolos, tais como: classificação de risco, falta / restrição de visitas, horários de boletim médico, falta de comunicação nas transferências de leito, direito de acompanhante, superlotação na unidade de saúde (falta de leitos de internação) e demora / morosidade no atendimento, demora com ambulância, demora com transferência ortopédica.

23 classificadas como solicitações (16%), as quais referem-se à falta de especialistas (pneumologista, oncologia, outras) solicitação de cirurgias, exames de diagnósticos e solicitação cateterismo, transferência de pacientes, leito de UTI.

11 classificadas como elogio (8%), as quais foram direcionadas aos médicos, enfermeiros, técnico de enfermagem, equipe de saúde e equipe de atendimento.

## 4. Meios de atendimento



A grande maioria dos usuários que se manifestou no 4º Trimestre do ano de 2024 utilizou meio de carta/pessoalmente (registro oficial em nossa ouvidoria local) sendo 70 manifestações (equivalente a 49% das demandas), e o telefone 156, sendo 66 manifestações com o percentual de 46%, 03 manifestações por e-mail equivalente a 2%, 04 manifestações pelo formulário Web equivalente a 3%, e, 01 pessoalmente equivalente a 1%.

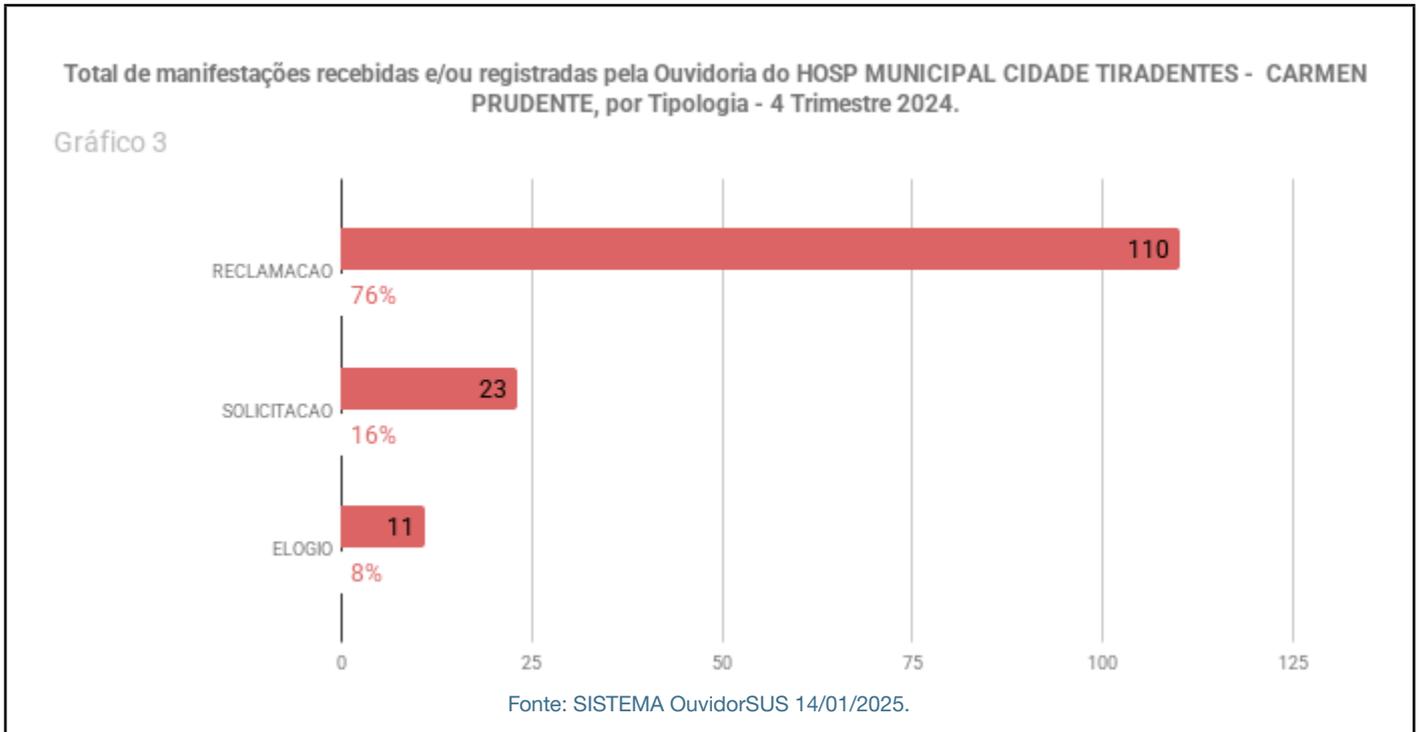
A maioria dos usuários neste 4º trimestre preferiu registrar sua manifestação presencialmente em nossa ouvidoria local.

Em relação às manifestações por carta, trata-se de um formulário próprio de nossa Ouvidoria local, o qual o manifestante faz sua manifestação formalmente e, entrega em nossa Ouvidoria local.

Outro canal bastante utilizado pelos usuários foi o canal 156, por ser um meio mais prático de registrar sua manifestação, evitando assim sua exposição pessoal. Muitas vezes os usuários registram após receberem orientações em nossa Ouvidoria local, tomando a decisão posteriormente.

Quanto às manifestações por e-mail, também trata-se de um registro formal recebido pelo e-mail de nossa Ouvidoria Local.

## 5. Classificação das manifestações



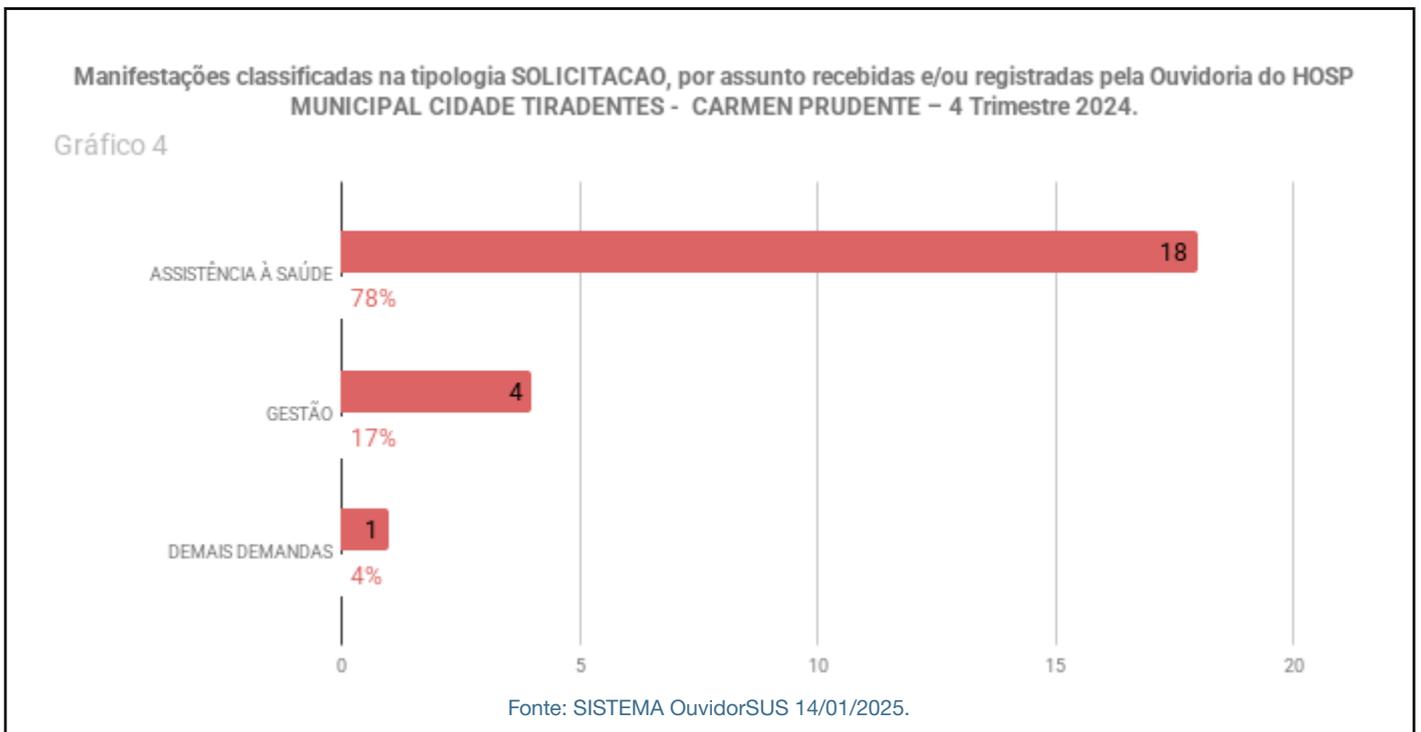
Verifica-se que, do total de 144 manifestações recebidas no 4º Trimestre do ano de 2024, temos 76% destas manifestações, classificadas como reclamações, 23 como solicitações equivalente a 16% e 11 elogios equivalente a 8%.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 23 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 16% do total.

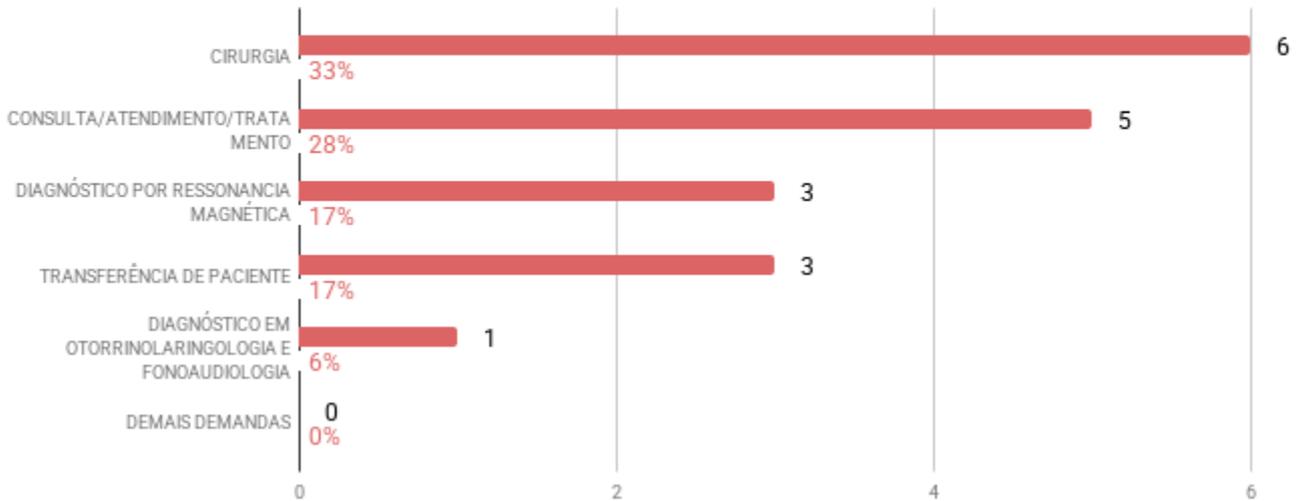
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 33% são relativos a cirurgia e 28% a Consulta/Atendimento/Tratamento.



Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

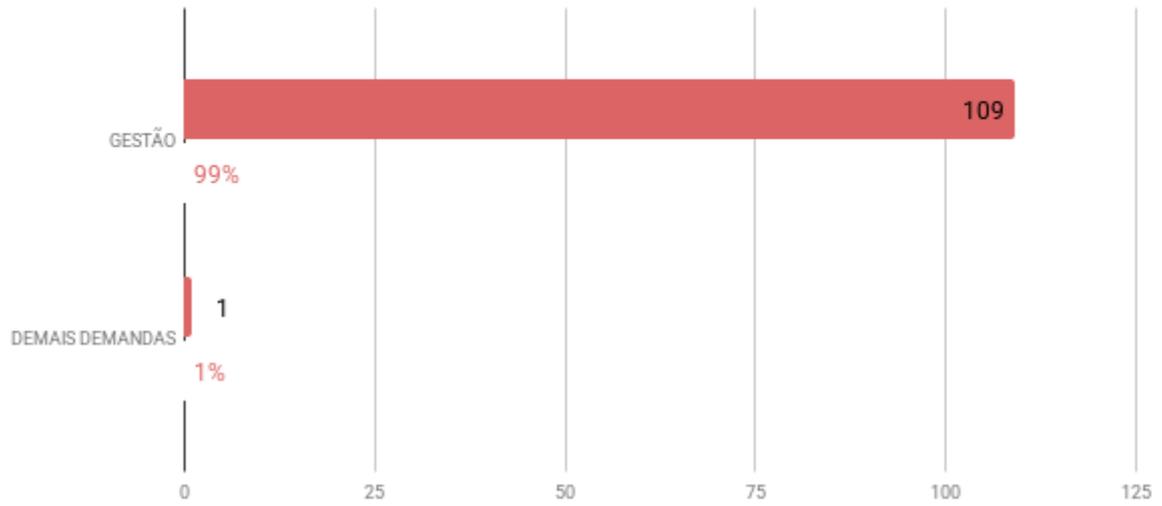
As 110 Reclamações registradas no período correspondem a 76% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto a Gestão (99%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a Recursos Humanos e 44% a Estabelecimento de Saúde e 2% demais demandas.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 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 HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE - 4 Trimestre 2024.

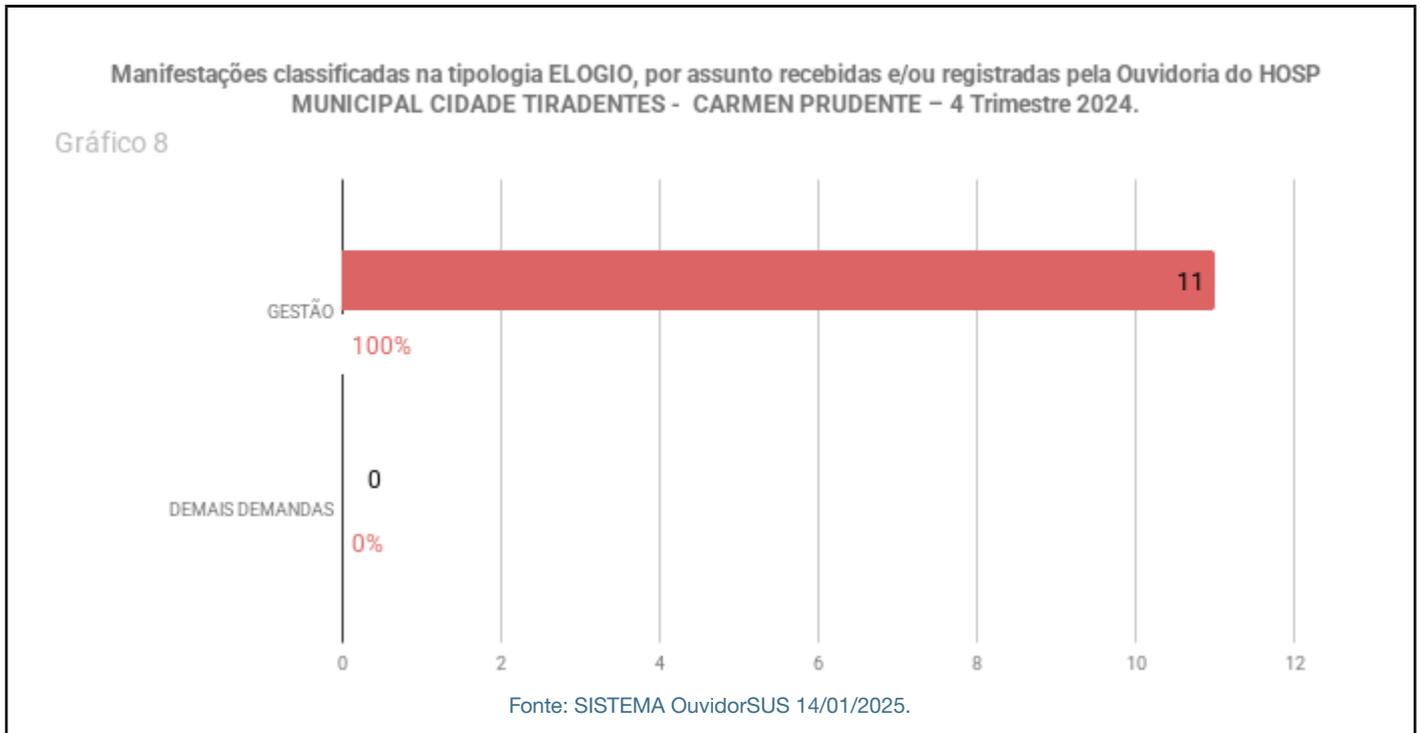
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Foram registrados **11 elogios no 4 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 100%. A média mensal no trimestre foi de 3 elogios.



## 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	13	13	100%
AHM - HMCP - DIRETORIA TÉCNICA	85	90	94%
AHM - HMCP - GERÊNCIA DE ENFERMAGEM	26	36	72%
AHM - HMCT - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO	7	7	100%
Total	131	146	90%

- Quantidade de demandas recebidas no período:146
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 131
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: atraso na resposta e validação da supervisão.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Abertura de notificação para as áreas e notificação ao superior hierárquico.
- Principais resultados obtidos: Diminuição dos atrasos
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Verificar constantemente as caixas das sub redes para acompanhar o andamento das demandas diárias.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados: Estabelecimento incorreto, tipificações e encaminhamentos de demandas erradas, como Rede Hora Certa.
- Sugestões para melhoria: Mais treinamento para os agentes do canal 156.

## **11. Plano de ação**

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

Estamos constantemente entrando em contato com a Ouvidoria AHM, informando os erros de encaminhamento e tipificações.

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
Capacitações Constantes dos Colaboradores	Gestores	Na Admissão e ao longo dos processos de trabalho	constante	gestores	Em andame... ▾
Reuniões de Macrofluxo das linhas de Atendimento	Qualidade	Alinhamento de Processos de Trabalho	bimestralmente	Qualidade	Em andame... ▾
Notificações das não conformidades	Todos os Colaboradores	Por meio de sistema de notificação	diariamente	todos	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
26/08/2024	XVIII - SIPAT	PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO	JOELMA CARNEIRO
27/08/2024	XVIII - SIPAT	PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO	LUCIA DE FATIMA LEMOS LEITE
28/08/2024	XVIII - SIPAT	PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO	ADRIANA MARIA DA CRUZ PEREIRA
11/09/2024	REUNIÃO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DO B.O.S.- BANCO DE DOAÇÃO DE Córnea	DOAÇÃO DE Córnea	LUCIA DE FATIMA LEMOS LEITE
19/09/2024	REUNIÃO OUVIDORIA-CAPACITAÇÃO NO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO -SIGRC	AGENDAR TREINAMENTO PARA CAPACITAÇÃO DO SISTEMA- SIGRC	LUCIA DE FATIMA LEMOS LEITE
23/09/2024	REUNIÃO MACROFLUXO PRONTO SOCORRO	ALINHAMENTO DE PROCESSOS DE TODOS SETORES ENVOLVIDOS	LUCIA DE FATIMA LEMOS LEITE
29/11/2024	Visita de Acreditação ONA Nível 3	Alinhamento de Processos para Visita de Acreditação ONA Nível 3	LUCIA, ADRIANA E JOELMA

02/12/2024	Fechamento Santa Marcelina / Casa de Saúde ano 2024	Palestra e retrospectiva do ano 2024	LUCIA, ADRIANA E JOELMA
------------	---	--------------------------------------	-------------------------

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

Em relação às nossas demandas da Ouvidoria, nossa Ouvidoria Local é muito atuante, agindo em parceria com os demais gestores, a fim de procurar resolver e/ou minimizar os impactos das manifestações para nossos usuários, pacientes e familiares.

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

O Hospital Cidade Tiradentes, no 4º TRIMESTRE do ano de 2024, teve uma demanda de atendimentos muito grande, tanto no Pronto Socorro Adulto como no Pronto Socorro Infantil, aumentando o volume de internações de urgência e emergência, atingindo uma superlotação em todos os seus setores de internação.

Entretanto, continuamos buscando a excelência em nossos atendimentos, promovendo atualizações e alinhamentos contínuos, revendo e aperfeiçoando nossos processos de trabalho com intuito de melhorarmos na qualidade de nossa assistência.

#### Manifestações da Ouvidoria

Todas as manifestações (reclamações, elogios, solicitações, denúncia) as quais expressam o motivo que levou o usuário a dirigir-se a Ouvidoria, seja ela insatisfatória ou satisfatória, são direcionadas para os Gestores para que tomem ciência e providências se necessário, no sentido de melhorar e contribuir com a satisfação dos usuários do serviço de saúde de nosso Hospital.

#### Plano de Ação para minimizar as Reclamações:

A princípio, todas as reclamações são direcionadas para os Gestores, os quais levam ao conhecimento de suas equipes para analisarem, discutirem e debaterem os fatos.

Para as enfermarias, UTI, bem como aguardando transferência para outros Hospitais para avaliação com outras especialidades e realização de exames (Cateterismo, CPRE, Hemodiálise e outros ).

Estas solicitações são lançadas nos Sistemas (SIGA / CROSS) pelo NIR — Núcleo Interno de Regulação. Contudo, ficamos aguardando a liberação das vagas pelo Complexo Regulador, o qual avalia os casos conforme a gravidade e complexidade do paciente para agendamento

e liberação da solicitação, havendo uma morosidade devido à complexidade do Sistema e grande demanda.

Sendo que essas demandas devem ser encaminhadas à Ouvidoria AHM, que acionará a Ouvidoria SMS/Regulação de Vagas.

Plano de ação para as solicitações:

As solicitações são efetuadas e acompanhadas pelo setor N.I.R. — Núcleo Interno de Regulação, diariamente.

As Solicitações de vagas e exames por meio do Complexo Regulador Municipal de Saúde, por meio da inserção dos casos nos Sistemas SIGAe CROSS.

As Solicitações de vagas de leito de longa permanência para o Complexo Regulador Municipal de Saúde.

Foi elaborado um Projeto para aumentar a capacidade de leitos da UTI, o qual aguarda resposta e aprovação das Autoridades.

Renato Magno Pereira

Coordenador de Atendimento

OSS Santa Marcelina Hospital Cidade Tiradentes

Av. dos Metalúrgicos, 1797 - São Paulo - SP

CEP 08471-000 | (11) 2559-6280

## **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\\_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)

## 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 SAUDE CIDADE DE SÃO PAULO SAUDE

## 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>

