

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI



Unidade:  
Endereço:

**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, 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**

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 Vereador José Storopoli**

**Diretoria Técnica**

Dr. Luis Fernando Paes Leme

**Ouvidor**

Lizandra Pessoa

## **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>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>6</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</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. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>17</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>18</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>22</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 Vereador José Storopoli foi inaugurado em dezembro de 1989. É pertencente à Secretaria Municipal da Saúde - Prefeitura de São Paulo e é gerenciado pela Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM), sob Contrato de Gestão iniciado em 2010.

Conhecido pela população como Hospital Vermelhinho ou Hospital da Vila Maria, é classificado como hospital geral de complexidade secundária, estando integrado à rede pública do Município de São Paulo, mais especificamente à Coordenadoria Regional de Saúde Norte, Supervisão Técnica de Vila Maria/Vila Guilherme e Microrregião de Vila Maria/Vila Guilherme.

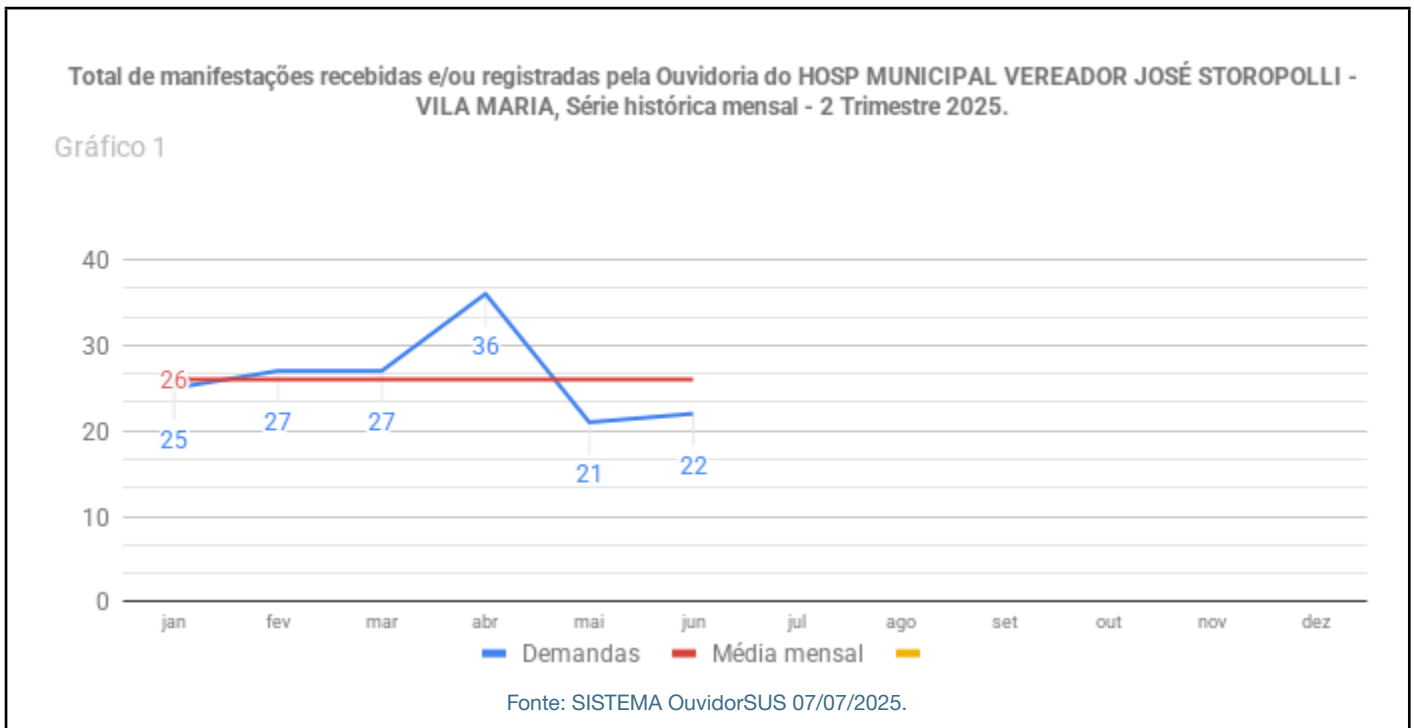
A Unidade possui Pronto Socorro 24 horas e 204 leitos de Internação nas especialidades Clínica Médica, Cirurgia Geral, Ortopedia, Obstetrícia, Ginecologia, Pediatria, Psiquiatria (internação referenciada), contando ainda com as Unidades de Terapia Intensiva Adulto, Pediátrica, Neonatal, Berçário, Ambulatório de Especialidades (egressos do Pronto Socorro e Atenção Primária da RASTS Vila Maria/Vila Guilherme), Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Programa Melhor em Casa. A estrutura dispõe de Centro Cirúrgico e Centro Obstétrico. O Hospital é participante do Projeto Lean nas Emergências, tendo alcançado excelentes resultados nos processos de trabalho e na assistência aos pacientes.

## **2. Panorama Geral do período**

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli realizou, no 2º trimestre de 2025, um total de 40.503 atendimentos de Pronto Socorro/ Emergência, sendo 15.185 atendimentos a menos comparado ao mesmo período no ano anterior. Apesar da diminuição da procura espontânea no Pronto Socorro, a Unidade hospitalar realizou 4.006 saídas hospitalares, em média 1.335 saídas hospitalar/mês, mantendo a maior prevalência na especialidade de Clínica Médica, representando 41% das saídas hospitalares. O H MVJS realizou no período 1.165 cirurgias, sendo 785 cirurgias eletivas. O Centro Obstétrico realizou um total de 475 partos, sendo 286 partos normais. O Ambulatório Cirúrgico do H MVJS realizou um total de 7.549 consultas médicas, sendo 986 atendimentos para pacientes em consulta pela 1ª vez.

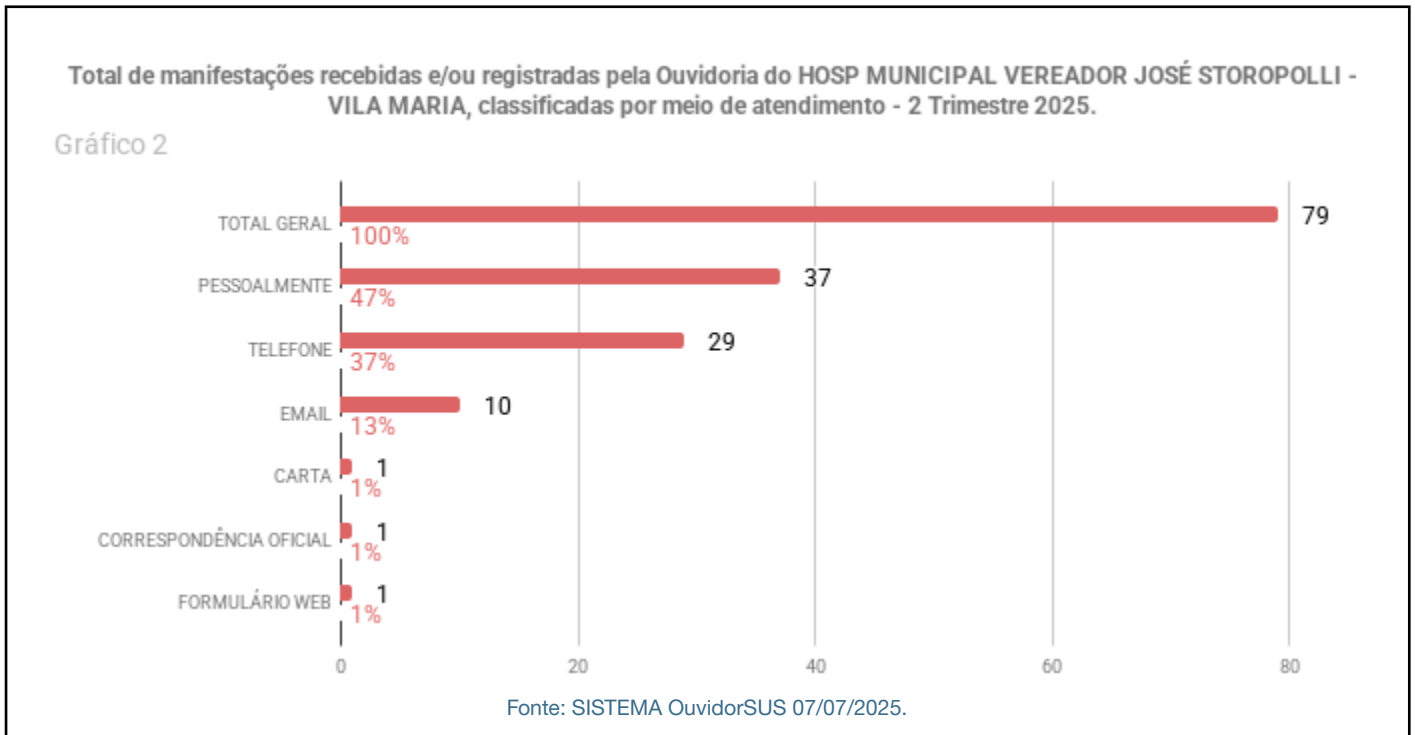


### 3. Número de manifestações – Série histórica



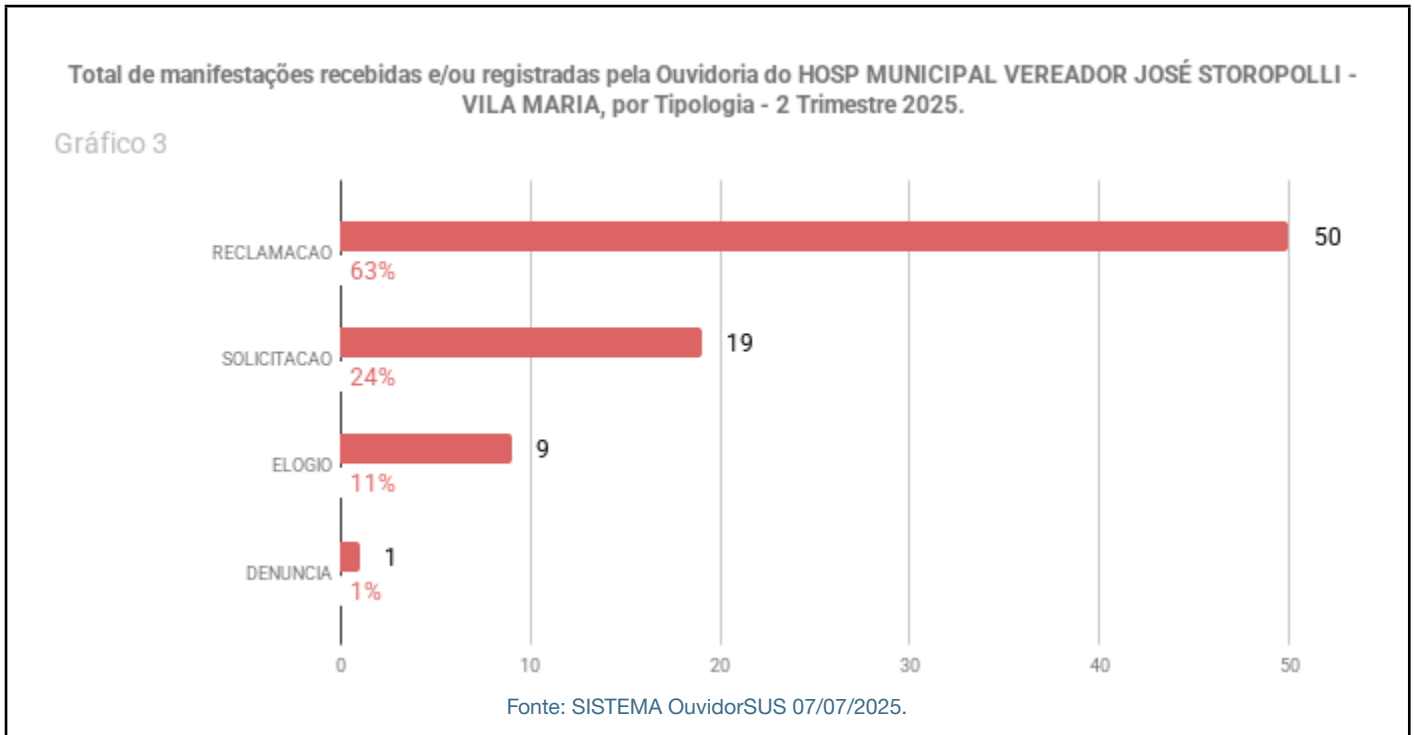
A Ouvidoria registrou no 2º trimestre um total de 79 manifestações, o mesmo número de manifestação do 1º trimestre de 2025, com uma média mensal de 26 manifestações. As manifestações representam 50 reclamações, 19 solicitações, 9 elogios e 1 denúncia.

## 4. Meios de atendimento



No 2º trimestre de 2025, das 79 manifestações, 37 foram registradas de maneira presencial, representando 47% das manifestações. Por meio dos seus canais de comunicação, a Ouvidoria local registrou 51 manifestações do total de manifestações registradas, reflexo da facilidade de acesso do cidadão e a garantia de resposta do pleito de maneira clara e transparente. O Canal SP 156 registrou 28 manifestações, 35% do total de manifestações.

## 5. Classificação das manifestações



Das 79 manifestações registradas, 50 apresentam algum perfil de insatisfação. O Hospital Municipal Vereador José Storopoli recebe busca espontânea por atendimento, ocasionando momento de alta procura do cidadão por atendimento. A demanda de paciente com necessidades complexas de saúde (serviços terciários), com espera pelo agendamento ou transferência para unidade hospitalar com recursos de alta complexidade, aumenta o tempo de permanência do paciente no regime de internação. A superlotação decorrente resulta em insatisfação do paciente em relação ao tempo de espera para acomodação em leito de enfermaria.

Todas as manifestações são direcionadas ao gestor responsável pelo serviço, que realiza apuração dos fatos apresentados e retorna com resposta para cidadão, sempre em busca de esclarecimentos, orientação e oportunidades de melhoria.

## **6. Assuntos Recorrentes – Solicitações**

As 19 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 24 % do total.

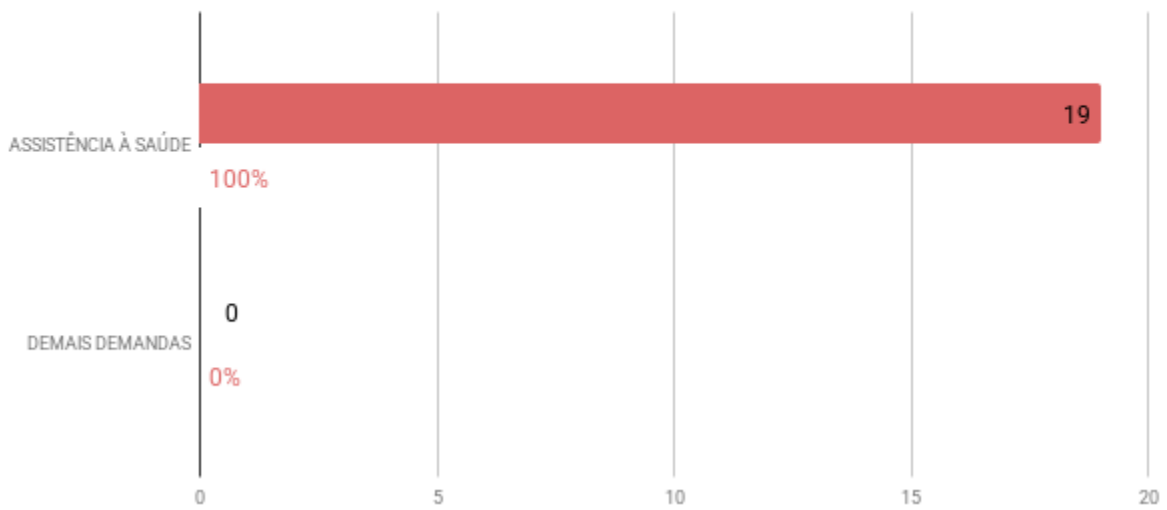
Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (100%).

O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 37% são relativos a procedimento Cirúrgico e 21% a consulta/atendimento/tratamento.

Em relação às solicitações no agendamento de cirurgia, durante o acolhimento e escuta das manifestações, percebemos que o paciente considera, no tempo de espera, toda sua trajetória desde a atenção básica ao atendimento hospitalar. Algumas especialidades cirúrgicas com maior demanda de indicações cirúrgicas e a necessidade de reserva de leito UTI aos casos de maior complexidade, resultam em maior espera para programação cirúrgica eletiva, no entanto todos os pacientes recebem a instrução para procurar o Pronto Socorro do Hospital em emergências. Quanto às solicitações de agilidade no agendamento de consulta e exames, em algumas situações, o tempo de liberação das vagas não atende à expectativa do usuário. Comparado ao trimestre anterior, observamos uma diminuição de 50% das manifestações com esse perfil, demonstrando avanços no entendimento do paciente em relação à falta de governabilidade local para definição das datas e locais de atendimento das consultas e exames realizados nos recursos de saúde externos.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 2 Trimestre 2025.**

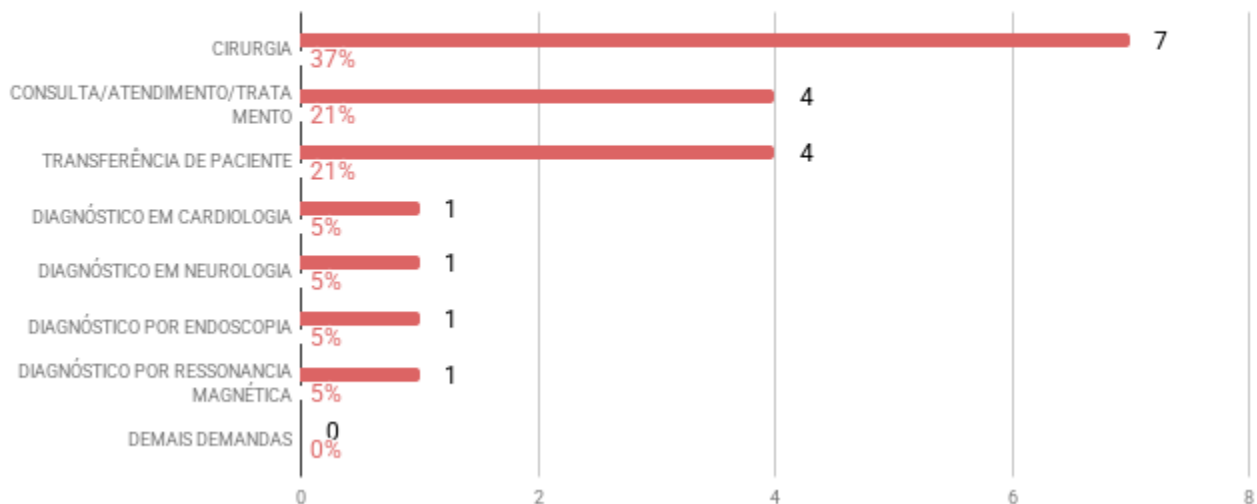
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 2 Trimestre 2025.**

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## **7. Assuntos Recorrentes – Reclamações**

As 50 reclamações registradas no período correspondem a 63% do total.

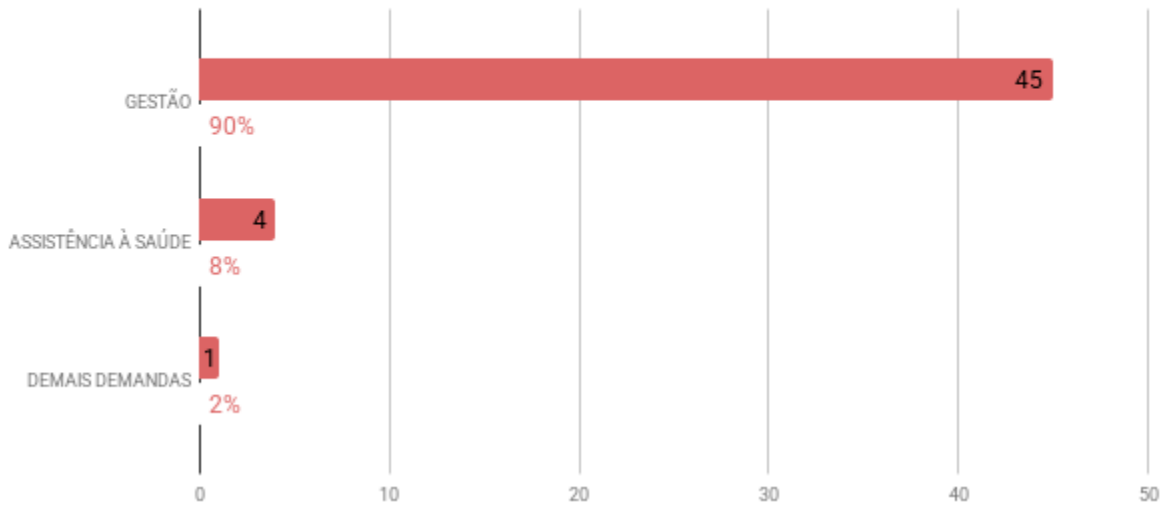
Conforme o gráfico 6, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (90%).

O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 78% são relativos a Recursos Humanos e 22% a Estabelecimento de Saúde.

As 35 manifestações registradas de insatisfação com Recursos Humanos resultam de falhas na comunicação e questionamento de condutas da equipe assistencial. As manifestações referentes a Estabelecimento de Saúde que geram insatisfação ao cidadão, ocorrem em decorrência da dinâmica de funcionamento do Pronto Socorro relacionado aos atendimentos por classificação de risco, a espera para atendimento e a liberação de leito de enfermaria. A não concordância do cidadão sobre definição de conduta, bem como os critérios assistenciais para o atendimento seguro de acordo com a complexidade, geram insatisfação com o atendimento. Durante o momento do boletim médico entre paciente, acompanhante e equipe médica, é criada a oportunidade de esclarecimentos das condutas assistenciais. A manifestação classificada como denúncia tem cunho de reclamação da assistência e cuidados de enfermagem. A queixa foi tratada pela gestão de enfermagem, com resposta inserida no Ouvidor SUS.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 2 Trimestre 2025.

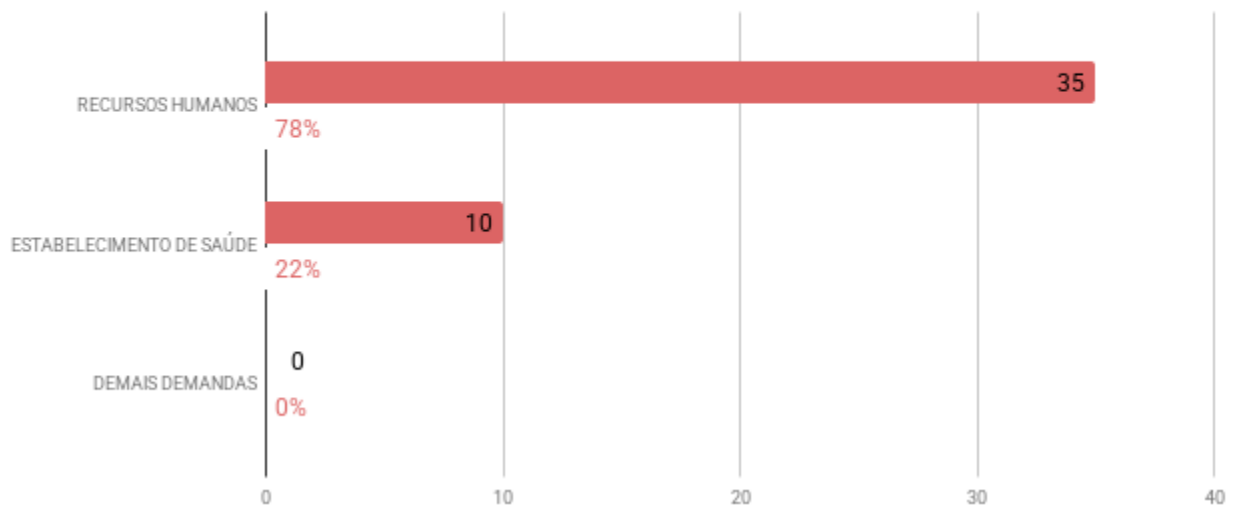
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLI - VILA MARIA - 2 Trimestre 2025.

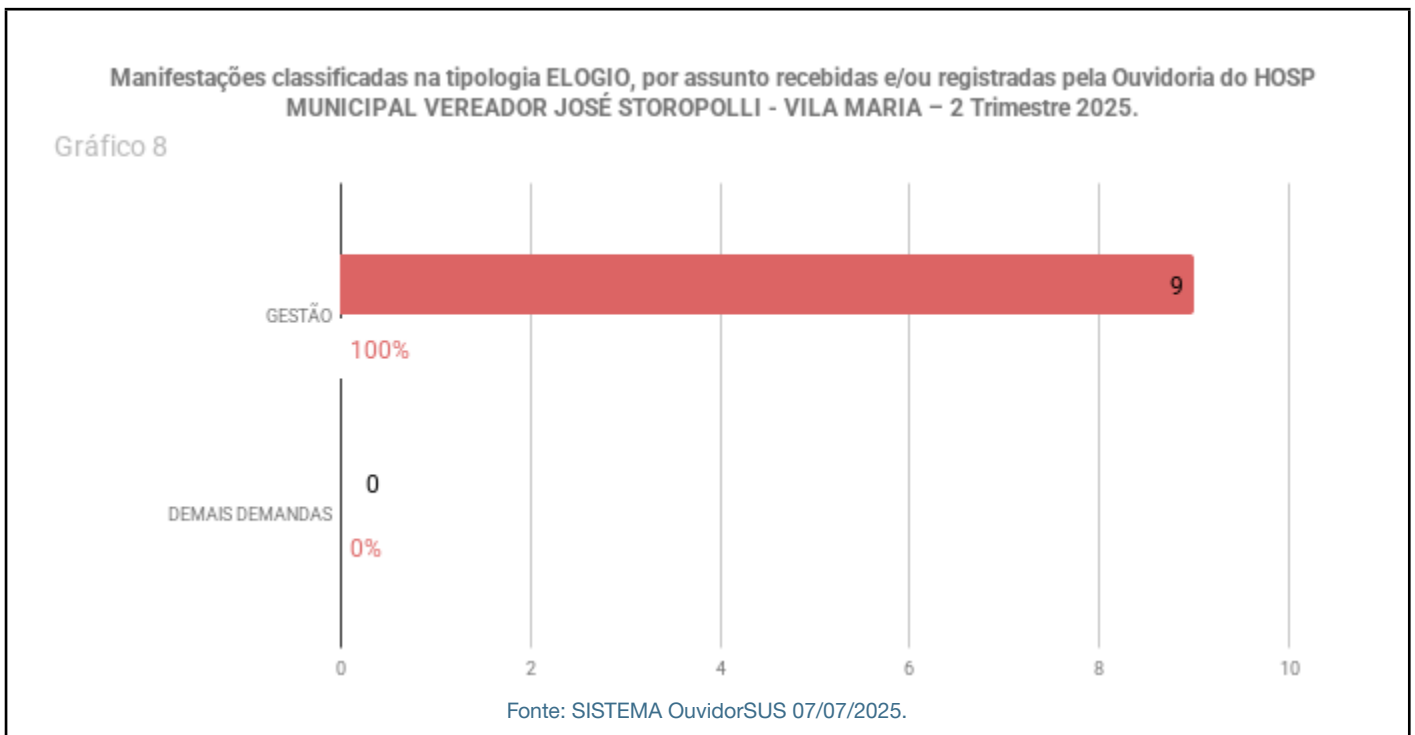
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Foram registrados 9 elogios no 2º trimestre de 2025, correspondendo a 11% do total de manifestações. Conforme o Gráfico 8, o assunto de maior prevalência foi Gestão, com representação de 100% dos elogios. A média mensal no 2º trimestre foi de 2 elogios.



Todos os elogios são encaminhados ao gestor do serviço para que possa informar os profissionais elogiados, em reconhecimento do seu trabalho na percepção do cidadão.

## 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 - H MVJS - COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E PORTARIA	2	2	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA ADMINISTRATIVA	3	3	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA DE ENFERMAGEM	15	15	100%
AHM - H MVJS - DIRETORIA MÉDICA	12	16	75%
AHM - H MVJS - GERÊNCIA MÉDICA	21	21	100%
AHM - H MVJS - REGULAÇÃO E AMBULATÓRIO	8	8	100%
AHM - M HVJS - DIRETORIA CLÍNICA	5	5	100%
HOSPITAL MUNICIPAL VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI	5	5	100%
Total	71	75	95%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 75
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:71
- Diretoria Médica atingiu 75% das demandas respondidas em até 20 dias. Algumas demandas referentes ao atendimento do Pronto Socorro da Unidade necessitaram de maior tempo de apuração e com envolvimento dos agentes do processo da assistência. Identificamos informação frágil fornecida pelo manifestante, dificultando a localização de evidência para apuração da insatisfação apresentada.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Reforçamos a importância de registrar no Sistema OuvidorSUS as tratativas realizadas assim que iniciadas e concluídas. Orientamos solicitar o apoio da Ouvidoria sempre que encontrar dificuldade de localização de dados do manifestante para retorno das manifestações.
- Principais resultados obtidos: Educação continuada e cumprimento dos prazos.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Priorizar o registro das tratativas no Sistema de Ouvidoria no tempo que ocorrer a conclusão / resolução da manifestação.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 79
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 79

- Principais problemas identificados: Dificuldade de contato com o cidadão para resposta de sua manifestação e necessidade de tempo maior de apuração para obter determinadas informações para entendimento do processo.
- Sugestões para melhoria: Resposta de maneira automática através de e-mail e registro da tentativa de contato com manifestante.

### **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 ou Status
Intensificar comunicação médico-paciente	Minimizar ocorrências de falhas de comunicação.	Garantir diariamente a realização do boletim médico no horário de visita.	Já implantado	Gestão Médica	Concluído ▾
Definir mecanismos de comunicação ao paciente sobre o perfil de atendimento da Unidade Hospitalar e equipamento de saúde.	Educar o paciente a procurar os equipamentos de saúde indicados para sua complexidade.	Banner no Pronto Socorro nas áreas externas e internas e folders.	Já implantado	Diretoria Médica	Concluído ▾

<p>Atualização do manual de orientação aos pacientes e acompanhantes.</p>	<p>Comunicar ao paciente e acompanhantes de forma efetiva rotinas e protocolos, direitos e deveres durante o processo de internação.</p>	<p>Entrega a todos e acompanhantes de paciente no momento da assinatura de documento de internação, garantindo a entrega com a assinatura de termo de recebimento.</p>	<p>Já implantado</p>	<p>SAME</p>	<p>Concluído ▾</p>
---	--	--	----------------------	-------------	--------------------

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
16/05/2025	20 Anos da Ouvidoria SUS na Cidade de São Paulo	Comemoração e homenagem aos Ouvidores	Lizandra Pessoa
29/04, 27/05 e 24/06	Reunião do Conselho Gestor	Integração com o controle social	Lizandra Pessoa
23/06/2025	Teste Presencial do SIGRC	Treinamento da equipe de Ouvidoria local	Lizandra Pessoa e Marjory Ayme Barsoti

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

Observamos que o cenário de manifestações do 2º trimestre de 2025 foi semelhante ao trimestre anterior, com um período de aumento de registro de manifestações no mês de abril devido a doenças sazonais (dengue).

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli é um hospital que recebe demanda espontânea e por possuir um Pronto Socorro que atende nas 24h de maneira ininterrupta, atende a população da região como de cidades vizinhas, gerando em alguns momentos alta procura em busca de atendimento.

No 2º trimestre, na métrica NPS (Net Promoter Score), o hospital apresentou um resultado de satisfação de 64 pontos, o que classifica o hospital como muito bom na percepção do usuário. O tempo de espera para acomodação em leito, ruídos na comunicação e fragilidades nas informações, são fatores evidenciados por meio dos indicadores como principais motivos de insatisfação do usuário. O tempo para agendamento de cirurgia eletiva não corresponde à expectativa do cidadão por considerar a espera pelo procedimento desde a indicação cirúrgica realizada na atenção primária. A Ouvidoria esclarece a dinâmica do agendamento cirúrgico eletivo, primando a equidade e a segurança do paciente. Todas as manifestações de relacionamento interpessoal registradas na Ouvidoria são trabalhadas pela gestão junto à equipe correspondente ao cuidado, para sanar qualquer ruído de comunicação que possa ter ocorrido ou sobre orientação de comportamento.

Identificamos pacientes e familiares que procuram a ouvidoria local em busca de informação sobre um canal para registrar elogio da equipe e Unidade em momento desejado. Orientado a realizar o

contato pela central SP156, porém observamos que o número de elogios registrados por meio do Canal 156 não corresponde à procura pela informação.

A Ouvidoria local permanece atendendo o cidadão de maneira empática, com uma escuta ativa, fortalecendo a comunicação sobre as políticas de saúde, controle social e a gestão, com o objetivo de auxiliar nas tomadas de decisão para melhoria contínua dos serviços.

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

O Hospital Municipal Vereador José Storopoli permanece sendo a referência de Hospital para atendimento da população da Zona Norte (subdistritos Vila Maria, Vila Guilherme e Vila Medeiros) e devido à sua localização, também presta atendimento para a população moradora de bairros do entorno e municípios circunvizinhos, que procuraram por atendimento por de demanda espontânea.

Identificamos redução na quantidade de manifestações comparadas ao mesmo período do ano anterior (abril a junho), representando a oportunidade de melhoria que tivemos nos processos internos, bem como o reconhecimento dos esforços diários dos profissionais, que primam continuamente com a responsabilidade no cuidado, a qualidade e o compromisso com a assistência prestada aos nossos pacientes.

As equipes têm atuado constantemente em suas práticas voltadas à segurança do paciente, respeitando os tempos de atendimento de acordo com as complexidades de saúde (Classificação de Risco

Manchester), somada às diretrizes do modelo Lean nas Emergências e ao modelo Fast Track (atendimento simultâneo médico e enfermagem aos pacientes classificados em baixa complexidade), reduzindo o tempo de espera do paciente para a iniciação do atendimento assistencial.

No 2º trimestre de 2025, todos os serviços permaneceram sem interrupção, mantivemos os atendimentos ambulatoriais e a produtividade cirúrgica de pacientes em urgências e de pacientes eletivos. Todas as metas contratuais junto à Secretaria Municipal da Saúde foram cumpridas.

Temos realizado frequente interlocução com os órgãos reguladores das especialidades e procedimentos de saúde de ordem terciária, na finalidade de reforçarmos a necessidade de recebimento de determinados casos em maior urgência, visando a redução do tempo de permanência do paciente em regime de internação e de melhor resultado para a continuidade dos seus cuidados em saúde.

Em todas as oportunidades de reuniões com os gestores de equipes (administrativos, enfermagem, médica e técnicos) reforçamos a importância da comunicação entre as equipes, com pacientes e acompanhantes, prestando todas as informações de forma transparente, acolhedora e humanizada, fortalecendo as relações durante os cuidados prestados.

A Diretoria do Hospital valoriza os canais de comunicação dos usuários, pois as manifestações fortalecem o vínculo direto com a gestão do Hospital e permitem identificarmos a partir das fragilidades, as oportunidades de melhorias.

## **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 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>

