

2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE PROF. MÁRIO
DEGNI



Unidade: HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE PROFESSOR MÁRIO
DEGNI Endereço: RUA LUCAS DE LEYDE, 257, VILA ANTÔNIO,
05376-010 - SÃO PAULO - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

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

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 e Maternidade Prof. Mário Degni

Diretora Técnica

Greice Aparecida Chetta de Klerk

Ouvidor

Vinicius Alves dos Santos

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 período	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
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	17
12. Participação da Ouvidoria em eventos	19
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	20
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	21
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

O Hospital Municipal e Maternidade Prof. Mário Degni foi inaugurado há 33 anos, sendo conhecido pela população local como "Hospital Sarah". Historicamente é reconhecido como referência em maternidade no município, tratando gestações de alto risco, casos de violência sexual e aborto legal. O hospital também acolhe pacientes transexuais e realiza o procedimento de mastectomia, com os funcionários capacitados para trabalhar com a população LGBTQIA+.

Sendo o único hospital da região sudoeste, situa-se em uma área de cerca de 56,1km². Aproximadamente 500 mil pessoas habitam a região abrangida pelo hospital, fazendo com que o mesmo receba um grande fluxo de munícipes de bairros vizinhos, como Lapa, Pinheiros, região de Raposo Tavares, bem como de municípios vizinhos, como Osasco e Cotia.

2. Panorama Geral do período

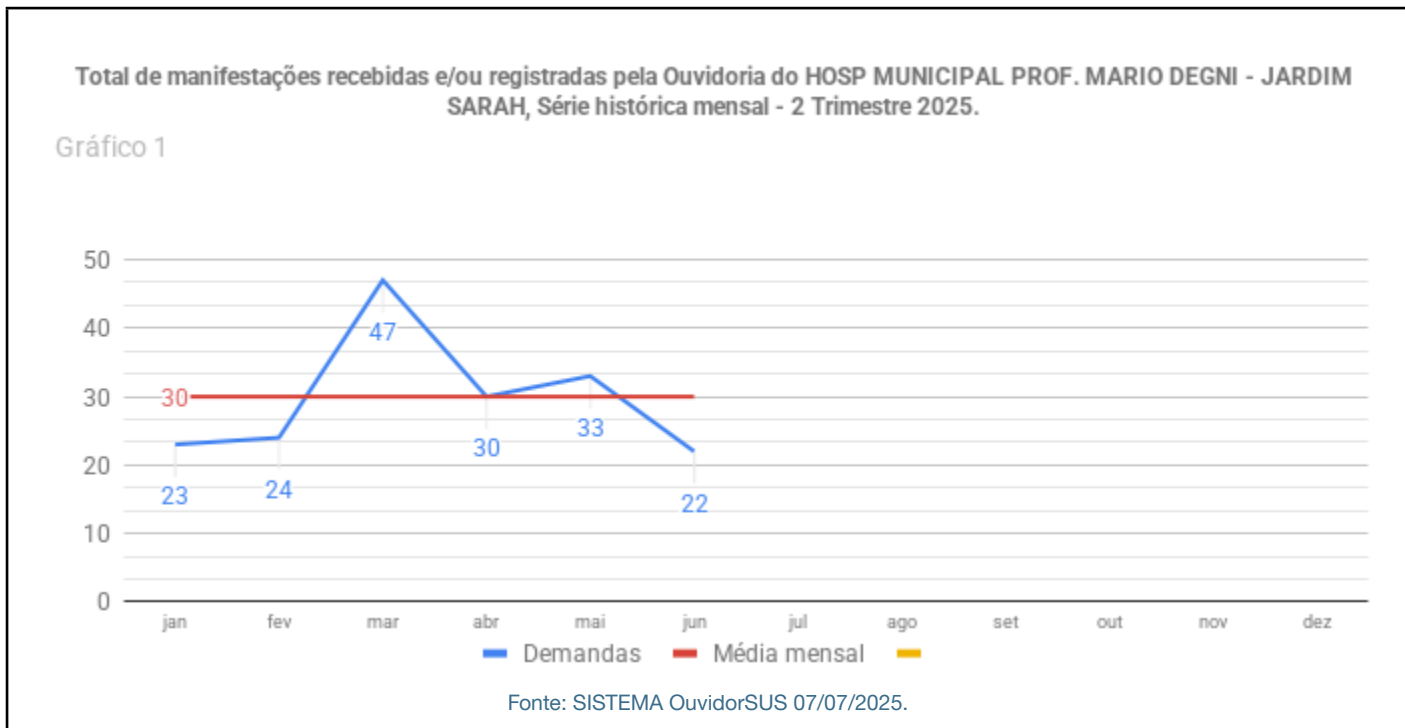
No 2º trimestre de 2025 verificamos que os meios internos de atendimento (carta e presencial) somaram 84% dos atendimentos realizados no período, evidenciando a acessibilidade da ouvidoria local.

Houve diminuição de 27% no quantitativo de reclamações, ao passo que obtivemos aumento de 85% nos elogios.

As reclamações predominaram entre os assuntos de conduta, demora no atendimento e comunicação, enquanto os elogios apontam para experiências exitosas em procedimentos obstétricos, cirúrgicos e nos cuidados prestados durante as internações.

Conquistamos melhora no tempo médio de resposta, atingindo a marca de 50% das manifestações respondidas em até 30 dias corridos.

3. Número de manifestações – Série histórica

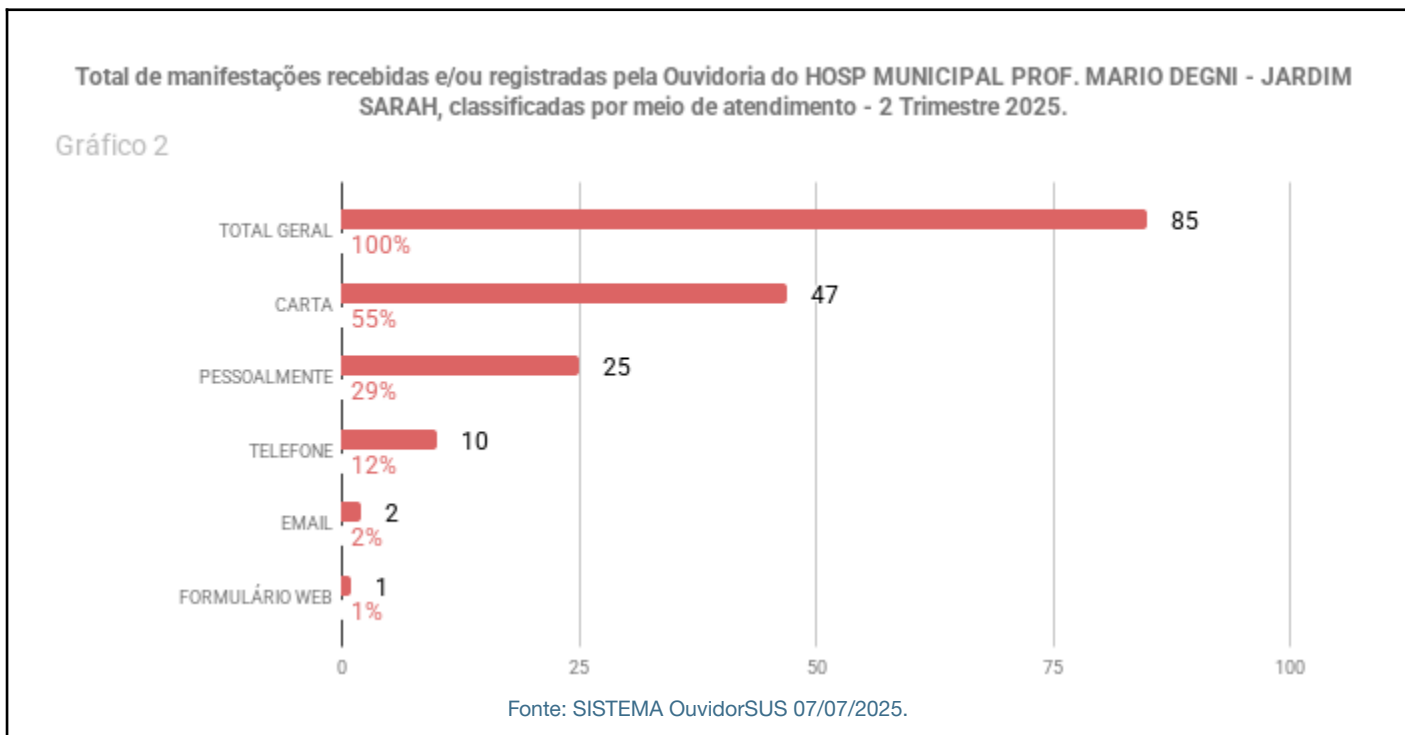


Observamos que o quantitativo de manifestações do 2º trimestre permaneceu próximo à média anual, com leve decréscimo no mês de junho.

Em comparação ao trimestre anterior, temos basicamente a mesma média de atendimentos: enquanto no 1º trimestre foram, em média, 31 manifestações mensais, neste trimestre foram, em média, 30 manifestações mensais.

Com esses dados, verificamos que o 2º trimestre deste ano enfatizou a tendência de aumento no número de registros gerais, considerando que tivemos a média de 18 manifestações mensais em 2024.

4. Meios de atendimento

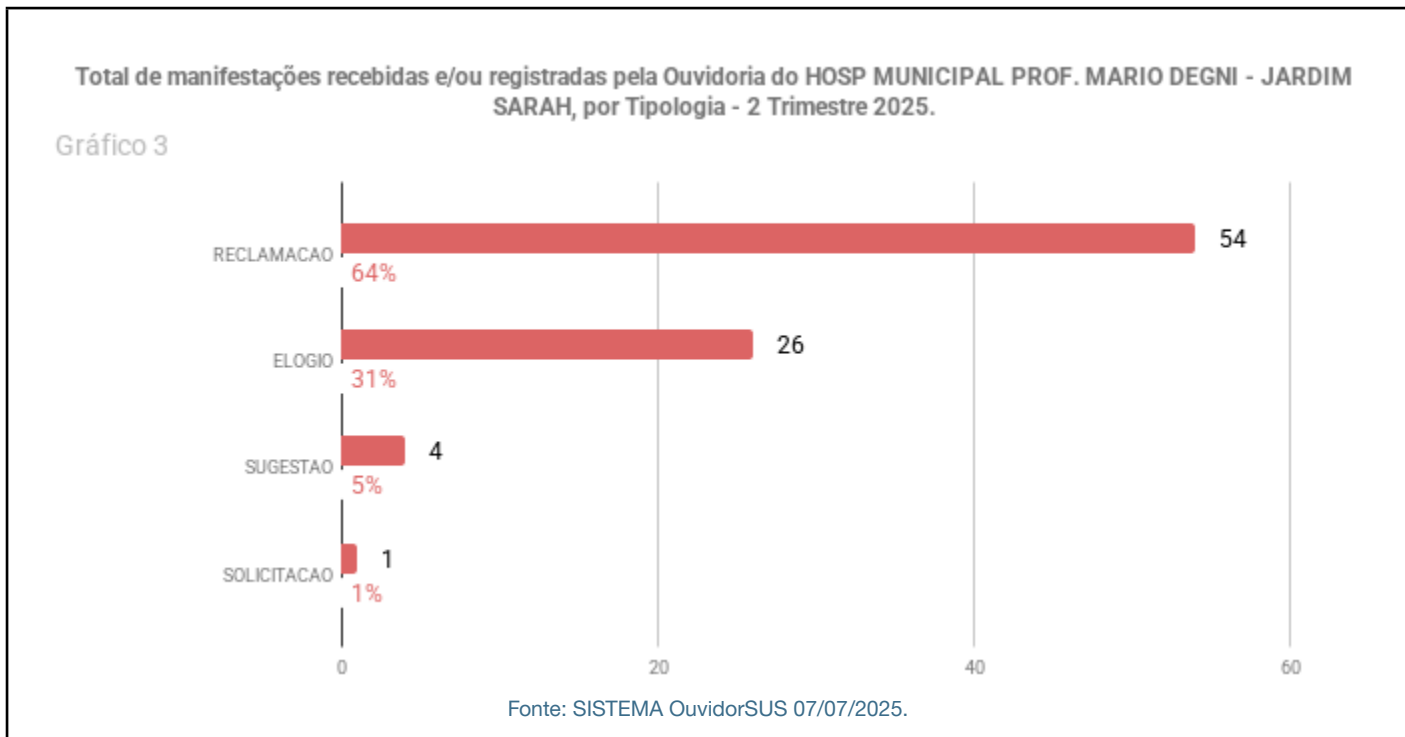


No 2º trimestre de 2025 verificamos que o meio de atendimento mais utilizado pelos munícipes foram as cartas, correspondendo a 55%, com predominância semelhante à ocorrida no trimestre anterior, quando esse canal de atendimento abrangeu 52% das manifestações registradas. Essa é uma tendência histórica desta ouvidoria, sendo que este meio de atendimento foi também o mais escolhido nos trimestres anteriores, dada a facilidade de acesso e preenchimento em horários em que não há atendimento presencial.

O atendimento presencial, assim como no 1º trimestre, foi o segundo meio mais procurado, abrangendo 29% das demandas registradas. Em comparação ao trimestre anterior, observamos crescimento neste meio; foram 20 atendimentos presenciais no 1º trimestre e 25 neste trimestre.

O acolhimento interno permanece demonstrando predominância, atingindo a marca de 84% dos atendimentos realizados neste trimestre (somando carta e presencial), representando aumento em comparação ao trimestre anterior, quando registramos 75% das demandas internamente.

5. Classificação das manifestações



Neste trimestre predominaram as manifestações de reclamação, correspondendo a 64% do total registrado. Em seguida, obtivemos 31% de elogios, 5% de sugestões e 1% de solicitações.

Em comparação ao trimestre anterior, houve diminuição de 27% no quantitativo de reclamações, sendo 54 neste trimestre e 74 no trimestre anterior. Os elogios demonstraram crescimento de 85%, sendo 26 neste trimestre e 14 no trimestre anterior.

As sugestões e solicitações corresponderam à menor parte das manifestações.

No relatório anterior havíamos pontuado uma tendência crescente no aumento de reclamações registradas do 3º trimestre de 2024 ao 1º trimestre de 2025. Neste trimestre essa tendência é interrompida, com a diminuição considerável de 27% nas queixas registradas, sendo acompanhada pelo aumento notório de 85% nos elogios.

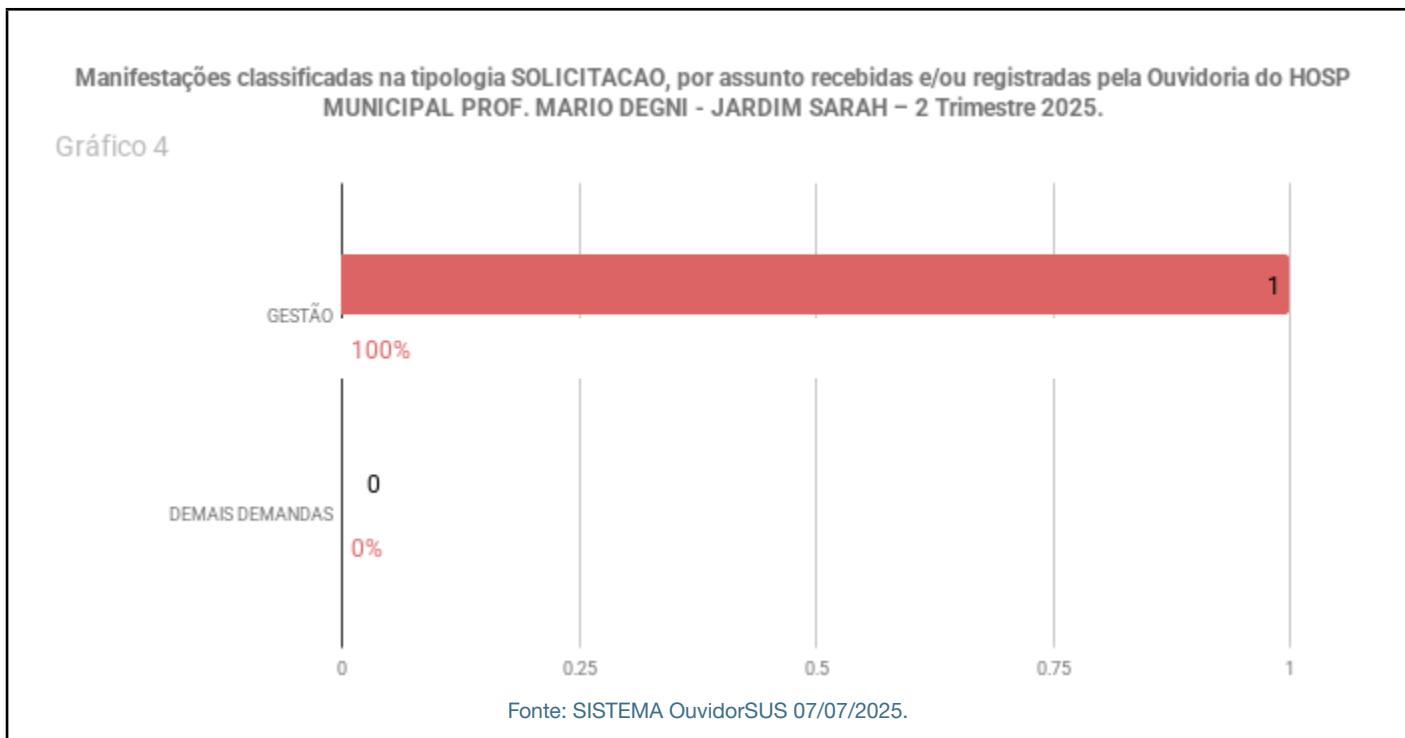
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

A solicitação registrada no 2º trimestre de 2025 corresponde a 1% do total.

Conforme o **gráfico 4**, a solicitação concentra-se no assunto gestão (100%), sendo relativa ao resultado do exame.

A única solicitação registrada neste trimestre apontava para a necessidade de obtenção do resultado de um exame, pontuando que o fato predominante para tal demora foi a ausência de ambulância para a realização da locomoção da paciente até o local do exame.

Posteriormente, quando a demanda foi devidamente apurada pelo setor de regulação, foi constatado que parte da demora ocorreu na espera pelo aceite da solicitação de realização do exame no sistema CROSS; tendo o mesmo sido realizado e a paciente que retornou ao Hospital na mesma data.



Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO_5}}

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 54 Reclamações registradas no período correspondem a 64% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (98%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a recursos humanos e 49% a estabelecimento de saúde.

Em análise quantitativo e qualitativa das 54 reclamações registradas, constatamos:

Coordenações

Coordenação de Ginecologia: 37,04% das reclamações

Supervisão de Enfermagem - Parto Seguro: 16,67% das reclamações

Diretoria de Apoio Técnico: 11,11% das reclamações

Cirurgia Geral: 7,41% das reclamações

Setor de Origem

Pronto Atendimento: 22,22% das reclamações

Alojamento Conjunto: 18,52% das reclamações

Ambulatório: 12,96% das reclamações

Internação - Maternidade: 11,11% das reclamações

Causas

Conduta: 33,3% das reclamações

Demora no Atendimento: 25,93% das reclamações

Comunicação: 12,96% das reclamações

Relacionamento Interpessoal: 9,26% das reclamações

Com base nos dados quantitativos, analisamos:

Coordenações

- Em consonância com os trimestres anteriores, a coordenação de ginecologia continua sendo a mais demandada, movimento natural diante do perfil da unidade.

Em comparação ao trimestre anterior, observamos diminuição no percentual perante o total registrado, sendo 42,6% no 1º trimestre e 37,04% neste trimestre.

A principal causa aponta para demora no pronto atendimento ginecológico, seguida por questões de conduta e comunicação.

- Aumento no número de reclamações direcionadas para a Supervisão de Enfermagem do Parto Seguro. No 1º trimestre receberam 12% das reclamações totais, enquanto neste trimestre foram 16,67% do total.

A principal causa foi a conduta adotada pelas profissionais de enfermagem no setor do alojamento conjunto, onde pacientes se queixam da ausência de cuidados adequados, como a devida atenção com as medicações e cuidados assistenciais básicos.

- Aumento nas queixas direcionadas à Diretoria de Apoio Técnico, responsável pelos exames da unidade, especialmente em relação ao setor de ultrassom e raio-x. As queixas apontam para demora no atendimento, problemas de relacionamento interpessoal e conduta.
- Diminuição das queixas direcionadas à Diretoria Administrativa (14,6% no trimestre anterior e 3,7% neste trimestre) e Supervisão de Enfermagem da Prefeitura (9,3% no trimestre anterior e 3,7% neste trimestre).

Setores

- A maioria das manifestações são oriundas do pronto atendimento (22,2%), mantendo a tendência dos trimestres anteriores (32% no 1º trimestre de 2025 e 23% no 4º trimestre de 2024). A demora no atendimento é a principal causa de insatisfação, correspondendo a 66,6% das queixas registradas sobre esse setor.
- Crescimento nas demandas originadas no alojamento conjunto, correspondendo à 18,5% do total. A maioria trata sobre conduta da equipe de enfermagem (60%).
- Crescimento das queixas provenientes do ambulatório, divididas em conduta médica (42,8%), demora no atendimento (28,5%), relacionamento interpessoal (14,2%) e erro de agendamento (14,2%).
- Diminuição das queixas provenientes da clínica cirúrgica, correspondendo a 14,6% no trimestre anterior e somente a 1,85% neste trimestre.

Causas

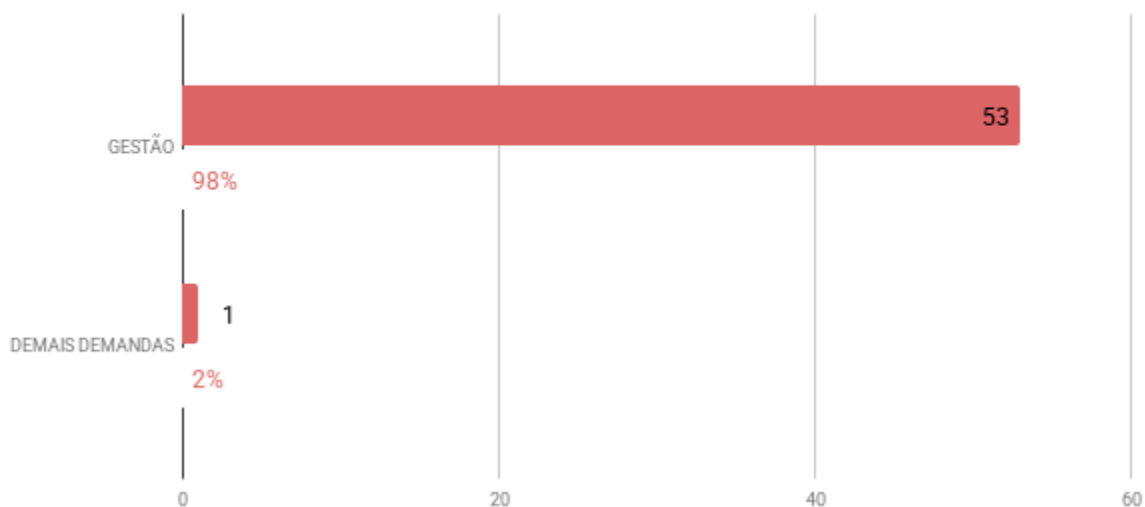
- Condutas inadequadas ou de difícil compreensão por parte do munícipe passaram a liderar as causas de reclamações, correspondendo a 17,3% no trimestre anterior e a 33,3% neste trimestre.
- Leve diminuição no percentual de queixas direcionadas à demora no atendimento, correspondendo a 26,6% no trimestre anterior e a 25,9% neste trimestre.

Entre as 14 queixas desse teor, observamos que 8 (57%) se originaram no pronto atendimento, 3 (21,4%) do setor de ultrassom/raio-x, 2 (14,2%) do ambulatório e 1 (7,1%) do serviço de ambulância.

- Diminuição do percentual total de queixas sobre relacionamento interpessoal, correspondendo a 18,6% no trimestre anterior e 9,26% neste trimestre. Contudo, houve aumento no número de queixas sobre comunicação, correspondendo a 12,9% do total.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 2 Trimestre 2025.

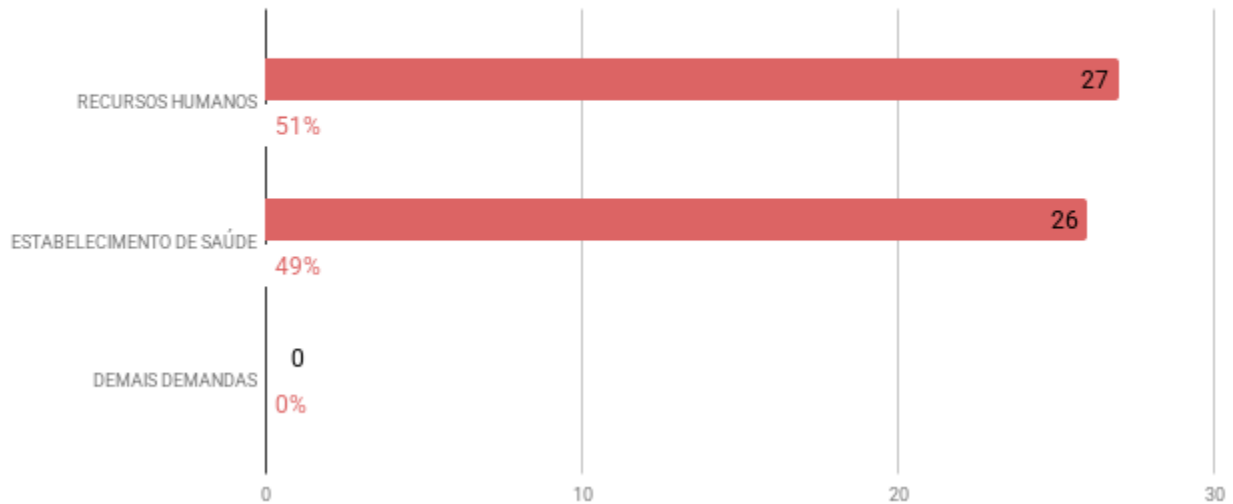
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



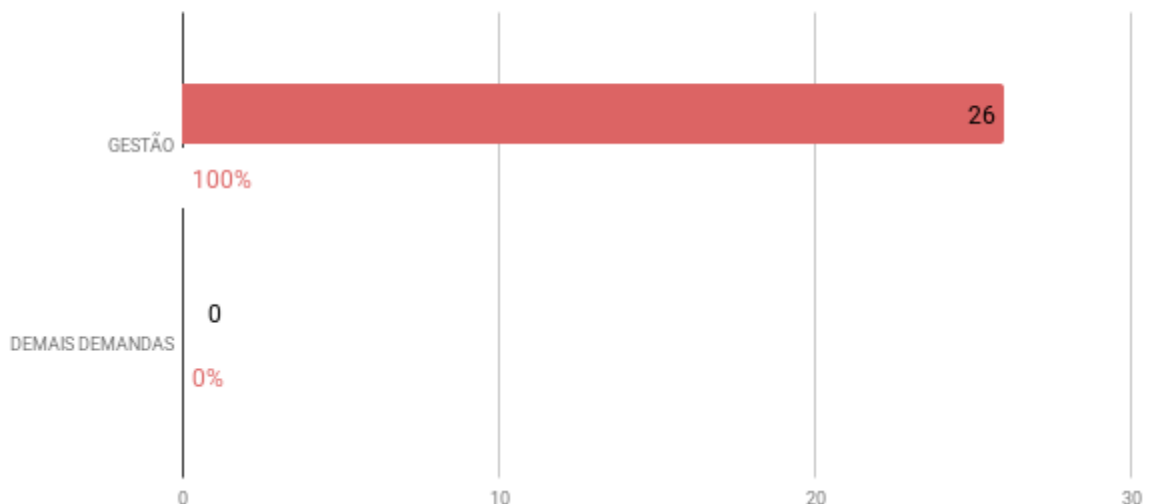
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 26 **elogios** no 2º trimestre de 2025, correspondendo a **31% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi de 8 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL PROF. MARIO DEGNI - JARDIM SARAH - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Foram registrados 26 elogios que apontam para a humanização, atenção e cuidado das equipes, fatores que geraram satisfação para pacientes e acompanhantes. Pontuam qualidade desde o acolhimento inicial pelo serviço da recepção até os trâmites finais de atendimento. Abrangem as equipes de limpeza, segurança, nutrição, administrativa e assistencial. Estão concentrados nos serviços de obstetrícia.

Os profissionais são valorizados e reconhecidos pelos esforços realizados em fornecer um atendimento com qualidade, dignidade, escuta ativa e atenção às necessidades individuais de cada paciente.

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 - HMDMD - DIRETORIA TÉCNICA	20	79	25%
Total	20	79	25%

No 2º trimestre de 2025, obtivemos um tempo médio de resposta de 33 dias corridos, sendo que 50% das demandas foram respondidas em até 30 dias, atendendo ao prazo legal estabelecido para resposta ao manifestante. No 1º trimestre tivemos 41 dias como tempo médio de resposta, demonstrando que houve melhoria no 2º trimestre, embora ainda esteja aquém do desejado por esta ouvidoria.

Continuamos a trabalhar com a diretoria e com as coordenações responsáveis para que haja celeridade na resolução das demandas, aperfeiçoando os mecanismos de encaminhamento, observância de prazos e revisão de respostas, almejando cumprir os prazos legais e transmitir confiabilidade e integridade aos manifestantes.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

Conforme orientação da Secretaria da Saúde, o preenchimento da planilha de avaliação de qualidade (PAQ) foi descontinuado desde do 1º trimestre de 2025.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas e 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
Diminuição do tempo de resposta das manifestações	Cumprimento dos prazos legais e demonstração de transparência aos munícipes	Pactuação junto das coordenações envolvidas	Desde o fim do 1º trimestre de 2024	Ouvidoria e coordenações	Em andame... ▾
Diminuição no tempo de devolutiva da sub-rede	Cumprimento dos prazos legais	Pactuação com a sub-rede	Desde o 4º trimestre de 2024	Ouvidoria e coordenações	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/2025	20 anos de Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo	Comemoração dos 20 anos de Ouvidoria SUS	Vinicius Alves dos Santos

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Os dados do 2º trimestre demonstram predominância dos meios internos de atendimento, atingindo a marca de 84% das manifestações registradas, evidenciando a acessibilidade da ouvidoria local e a eficácia no acolhimento dos munícipes, evitando que precisem recorrer aos meios externos de atendimento.

As manifestações de reclamação predominaram, abrangendo 64% do total registrado. Observamos diminuição em 27% no quantitativo de reclamações. Os setores mais demandados foram o pronto atendimento (22,2%), o alojamento conjunto (18,5%), o ambulatório (12,9%) e os setores de internação (11,1%), que abrangem ocorrências entre os espaços de atendimento entre o pré-cirúrgico e o pós-cirúrgico ou entre o pré-parto e o alojamento conjunto.

Entre as causas de reclamação temos a inadequação de condutas (33,3%), especialmente por parte da equipe de enfermagem no setor do alojamento conjunto, onde os procedimentos não foram realizados de maneira adequada ou à maneira como as profissionais atuaram, causando incômodos para as pacientes. A demora no atendimento (25,9%) segue figurando entre as principais causas de insatisfação, em especial no setor de pronto atendimento ginecológico. A comunicação ineficiente (12,9%) é um fator de atenção, relacionada à falta de informações ou informações insatisfatórias prestadas aos pacientes e acompanhantes. Devemos ressaltar a diminuição nas queixas de relacionamento interpessoal.

Observando as causas das reclamações, esta ouvidoria pontua a necessidade do trabalho ativo das coordenações e da direção da unidade no aprimoramento das atividades profissionais visando a execução de condutas adequadas e de comunicação esclarecedora, considerando que estes dois tópicos abrangeram 46,2% das reclamações registradas. A demora no pronto atendimento compreende outras questões multifatoriais, como a ausência de atendimento célere e adequado nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs), conforme relatado pelas próprias manifestantes, o aumento da procura pelos serviços dessa unidade por pacientes de outros municípios ou de outras regiões da cidade, bem como o quantitativo de profissionais escalados para o atendimento da população.

Houve aumento expressivo (85%) nos elogios registrados, ao passo que obtivemos diminuição nas queixas de relacionamento interpessoal, o que pode evidenciar efetividade das medidas adotadas

pelas coordenações diante das reclamações do 1º trimestre. As manifestações elogiosas apontam para atenção, cuidado e humanização das equipes em geral: administrativa, assistencial, de segurança, limpeza e nutrição.

Avançamos em relação ao tempo de resposta, atingindo a marca de 50% das manifestações respondidas em até 30 dias e obtendo um tempo médio de resposta de 33 dias corridos. Estamos em constante diálogo com a diretoria visando o cumprimento dos prazos.

Com o apoio da gestão e das coordenações locais, esta ouvidoria está sempre à disposição da população, atuando, quando necessário, imediatamente junto dos responsáveis para que possamos dirimir os problemas apresentados, propiciando um canal de escuta ativa e de esforço conjunto em busca de ofertar aos pacientes dignidade e qualidade nos atendimentos.

VINICIUS ALVES DOS SANTOS

OUVIDOR

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os dados apresentados no relatório de ouvidoria evidenciam as principais dificuldades que a população enfrenta ao procurar pelo serviço deste hospital, sendo uma ferramenta importante de gestão para que possamos adotar medidas que busquem solucionar os problemas internos.

Analisando as manifestações, entendemos que as queixas quanto à conduta e comunicação podem ser diminuídas por meio da análise pontual de cada manifestação e da adoção de medidas resolutivas.

Além disso, nos reunimos periodicamente com as coordenações locais, ocasiões nas quais temos a oportunidade de diagnosticar dificuldades e propor soluções. Trabalharemos visando condutas adequadas e comunicação com maior eficiência. Quanto às queixas sobre a demora no pronto atendimento, estamos em constante observância dos fluxos para garantir que o funcionamento interno da unidade ocorra com a maior celeridade possível.

Estamos contentes em observar o aumento no número de elogios, acompanhados da diminuição das queixas de relacionamento interpessoal. O atendimento com dignidade, atenção e cuidado é sempre preconizado por esta diretoria e obter o reconhecimento pelas

ações diárias que tomamos em busca deste objetivo é muito gratificante.

Esclarecemos que adotamos algumas medidas em relação ao fluxo das respostas, as quais acreditamos que trarão resultados mais satisfatórios quanto ao prazo de resposta nos próximos trimestres.

A ouvidoria cumpre o seu papel no acolhimento interno, estando em local estratégico e de fácil acesso para pacientes e acompanhantes. Sempre nos colocamos à disposição para auxiliar nas questões imediatas, visando propiciar transparência e resolutividade perante as situações cotidianas.

Com fundamentação no presente relatório, esta diretoria irá atuar junto das coordenações para que possamos aprimorar os protocolos, condutas e comunicação, visando diminuir queixas quanto aos problemas inerentemente internos e ofertar o melhor serviço possível para aqueles que nos procuram.

ANALUCI POTENZA RODRIGUES

ASSESSORA TÉCNICA - DIRETORIA TÉCNICA

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 (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>

