

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL – HSPM



Unidade: Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM
Endereço: Rua Castro Alves, 60 - Liberdade, Cep 01532-000 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 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 31p.

- 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 do Servidor Público Municipal – HSPM

Superintendência

Elizabete Michelete

Chefe de Gabinete

Flávia Ivana Pallinger

Diretora do Departamento de Gestão de Talentos

Andréa Aparecida de Assis

Diretora do Departamento de Gestão Administrativa

Nilza Lima da Silva

Diretor da Diretoria de Atenção à Saúde

Bruno Rodrigues de Miranda

Diretora do Departamento de Apoio Clínico

Mônica Ahmed

Diretor do Departamento de Engenharia e Manutenção

Alan dos Santos de Jesus

Ouvidora

Claudia Belem Lopes de Meneses

Equipe de Ouvidoria

Magda Pangrassio Habermann Silva

Suely Aparecida Raymundo

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	7
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	22
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	25
15. Glossário	26
16. Siglário	27
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	29
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	30

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, está localizado na Rua Castro Alves, 60 - Liberdade, tendo como competência principal a de prestar assistência médica, hospitalar, domiciliar, odontológica aos servidores públicos municipais de São Paulo e seus dependentes legais devidamente cadastrados.

A Unidade Hospitalar terciária possui 200 leitos instalados, incluindo leitos de alta complexidade e leitos de observação adulto e infantil, além de 25 leitos externos de psiquiatria masculino e feminos e 10 leitos na Hospedaria de Cuidados Paliativos.

A Unidade Ambulatorial possui 134 consultórios, que atendem a 37 especialidades médicas, 06 multiprofissionais, 148 subespecialidades e cinco Ambulatórios descentralizados: Lapa, Carrão, São Miguel Paulista, Santo Amaro e Tucuruvi.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

O Hospital do Servidor Público Municipal de São Paulo - HSPM tem como principal público usuário o servidor público municipal e seus dependentes legais, na fase adulta, nos diversos setores de atendimento: ambulatório, laboratório, centro de diagnóstico com realização de exames por imagens, internação e atendimento no pronto socorro.

No 4º Trimestre de 2024 foram realizados 125.972 atendimentos, nos Pronto Socorro Adulto, Infantil e Obstétrico e Ambulatórios Central e Descentralizados.

No período foram realizadas 10.938 internações.

Foram realizados 2.973 mil novos cadastros no Portal Eletrônico do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM o que viabiliza o agendamento da primeira consulta on-line, também pelo aplicativo HSPM Saúde, disponível nas plataformas IOS e Android, além de

cadastrar ou atualizar seus dados e os de seus dependentes de forma digital.

O HSPM Saúde está acessível nas plataformas web, mobile e totens, todos os dias da semana, 24 horas por dia.

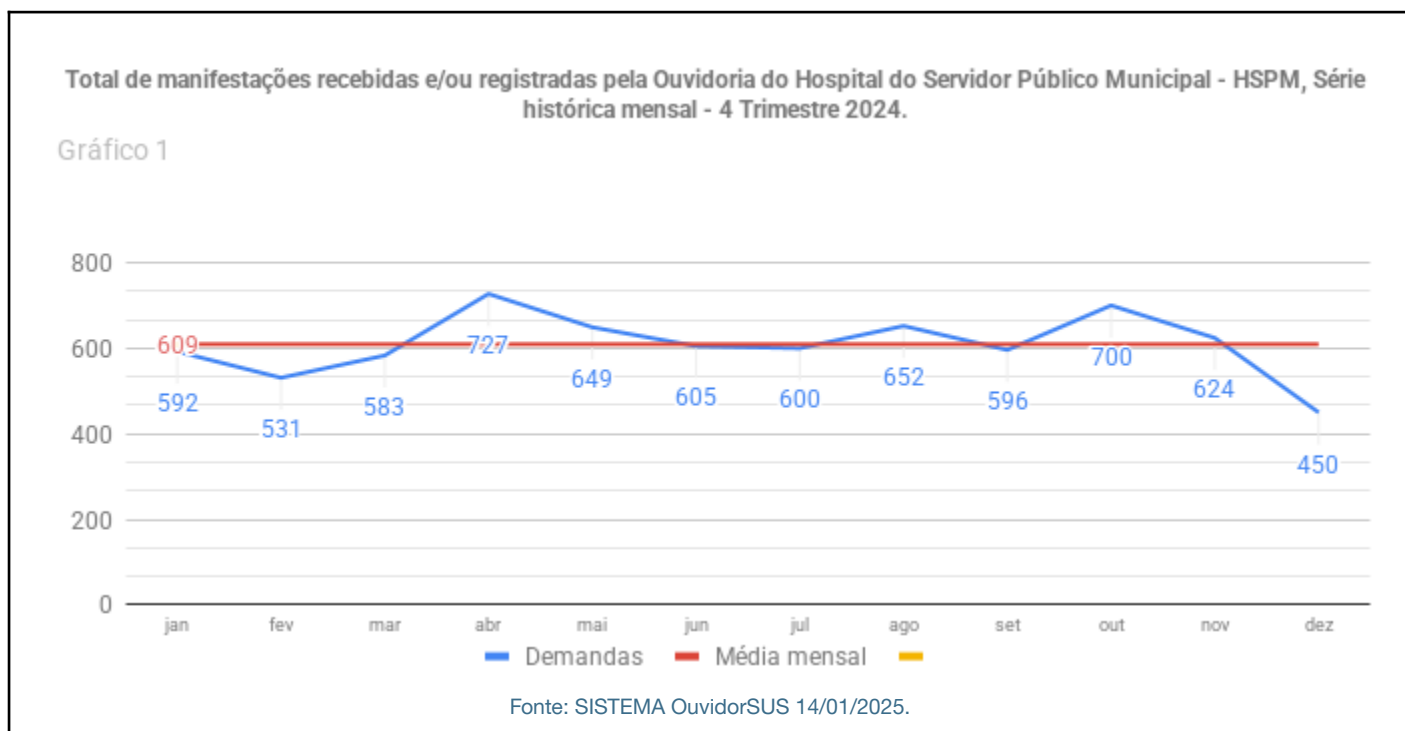
2.2. Retrospectiva 2024

A Ouvidoria do HSPM tem como principal missão o acolhimento com respeito, empatia e humanização, nosso público tem a Ouvidoria como setor resolutivo e expectativas equivocadas quanto ao agendamento de consultas e neste período as orientações e explicações foram ponto alto nos atendimentos presenciais.

Com a implantação da plataforma SIGRC, do Governo Municipal - SP as demandas deixam de ser cadastradas no OuvidorSUS plataforma do Governo Federal.

Todas as funcionárias da Ouvidoria/HSPM, participaram do Treinamento do Módulo Resolução da Plataforma SIGRC, visando integração e aprendizado no novo sistema.

3. Número de manifestações – Série histórica



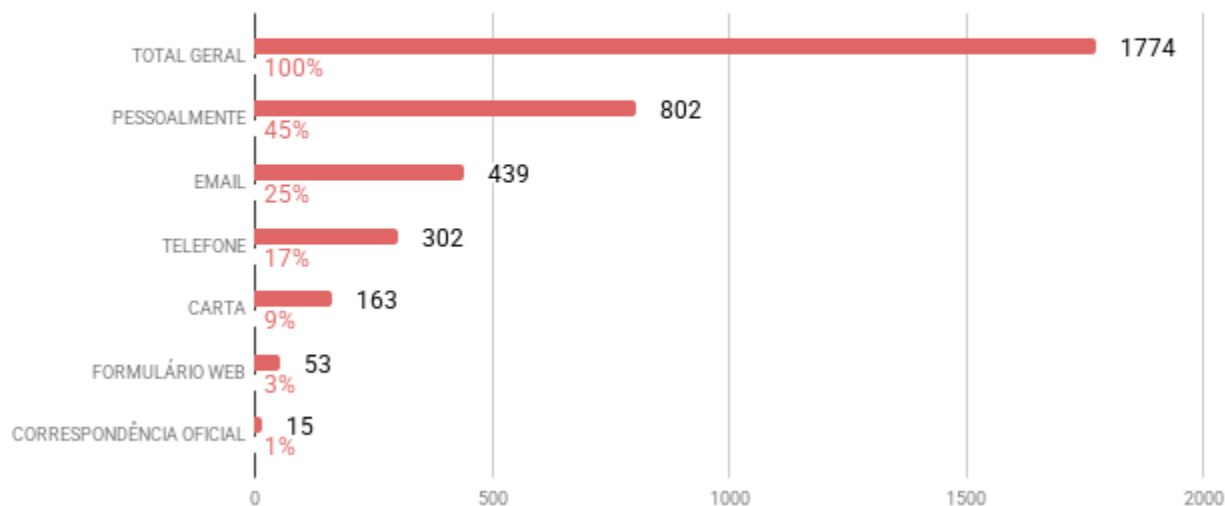
A série histórica possibilita visualizar a evolução quantitativa de demandas registradas no período.

Os resultados apresentados sofrem alterações quando relacionados ao número de dias úteis, eventos festivos bem como período de férias escolares levando em conta que a Instituição atende um grande número de profissionais da educação.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM, classificadas por meio de atendimento - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

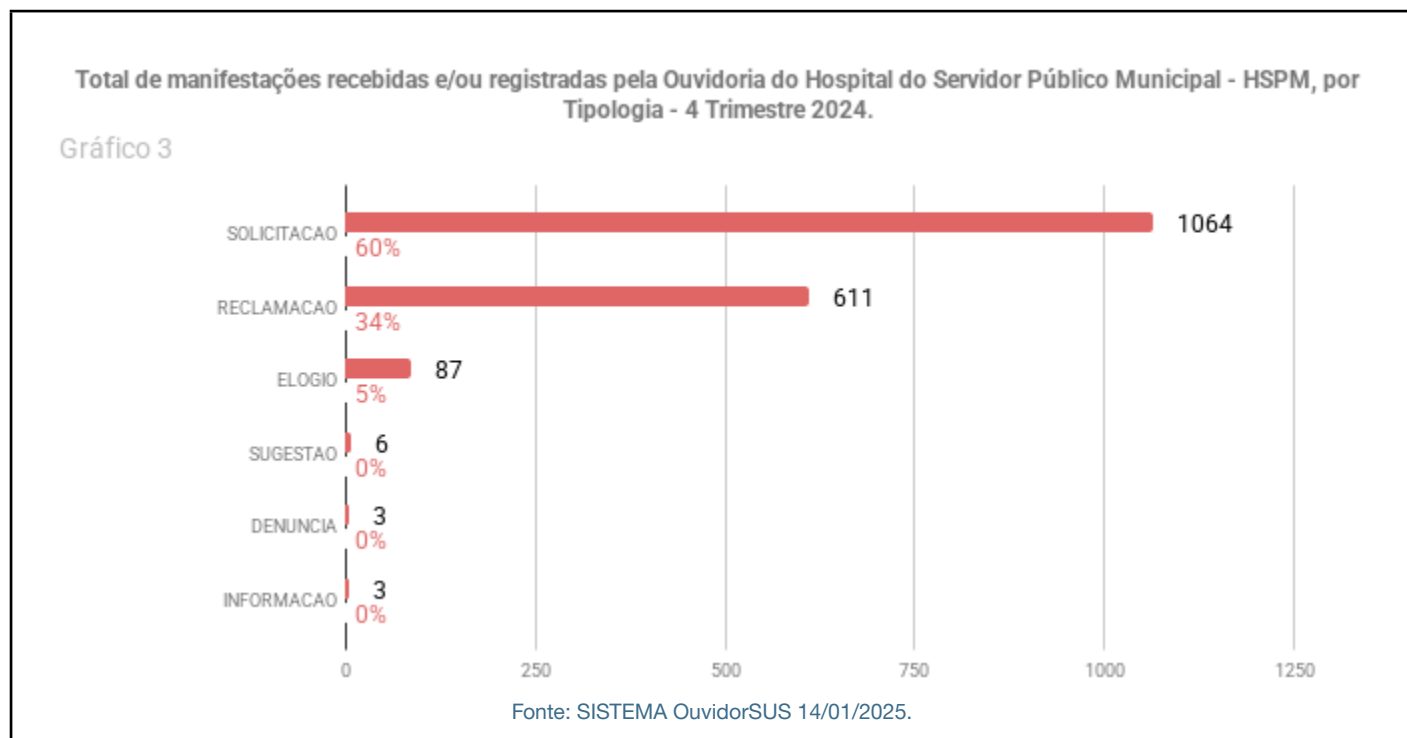
Os recursos disponibilizados para registro de demandas via Ouvidoria - HSPM apesar de vasto segue a predominância pelo atendimento presencial visto que o usuário tem a falsa expectativa de solucionar seus problemas.

Os e-mail por sua vez seguem como sendo o segundo item mais procurados mas utilizados pelos usuários, provavelmente pela facilidade.

As manifestações recebidas via “telefone” são oriundas da Central 156 disponibilizada pela Prefeitura de São Paulo.

“Carta” são manifestações cuja origem provém da “Pesquisa de Satisfação” realizada pelo Setor de Núcleo de Qualidade do HSPM.

5. Classificação das manifestações



As manifestações cadastradas no 3º e 4º Trimestre de 2024 não sofrem muitas alterações e a disposição segue sempre a mesma ordem.

Conforme disposição do gráfico 5 , Solicitação(Assistência à Saúde) corresponde a 60% dos registros, enquanto que Reclamação(Gestão) conta com 34% das manifestações.

As solicitações correspondem sempre ao maior índice, tendo em vista a natureza dos serviços oferecidos e a alta demanda por consulta/tratamento/exames e cirurgias.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 1064 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 60% do total. Característica própria dos serviços ofertados: consulta, exames e tratamento.

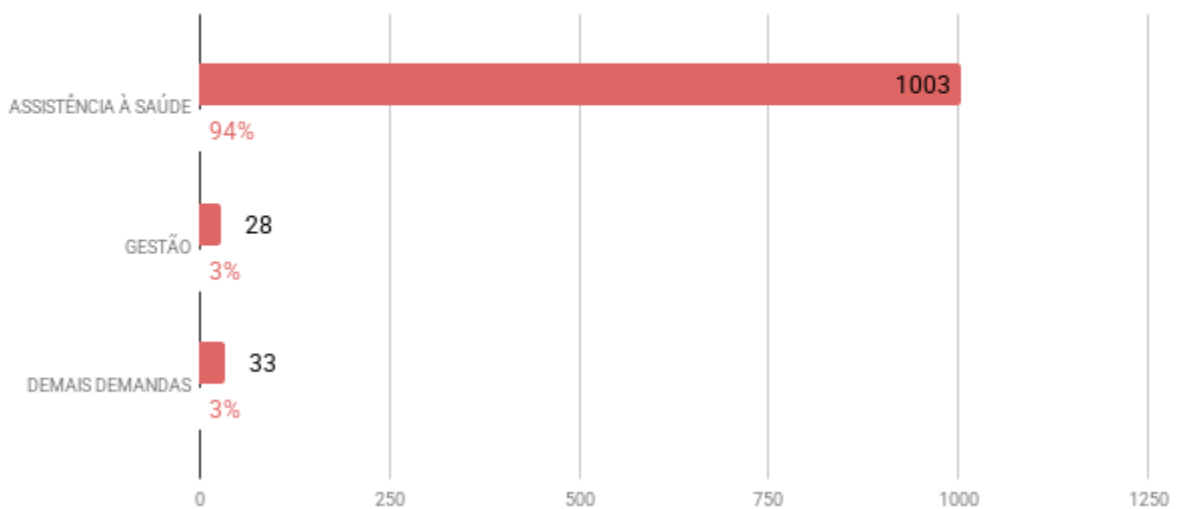
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (94%).

O **gráfico 5** é possível verificar o assunto mais recorrente dentre as solicitações.

Neste tópico temos os sub assuntos mais citados, 87% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 7% a Cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 4 Trimestre 2024.

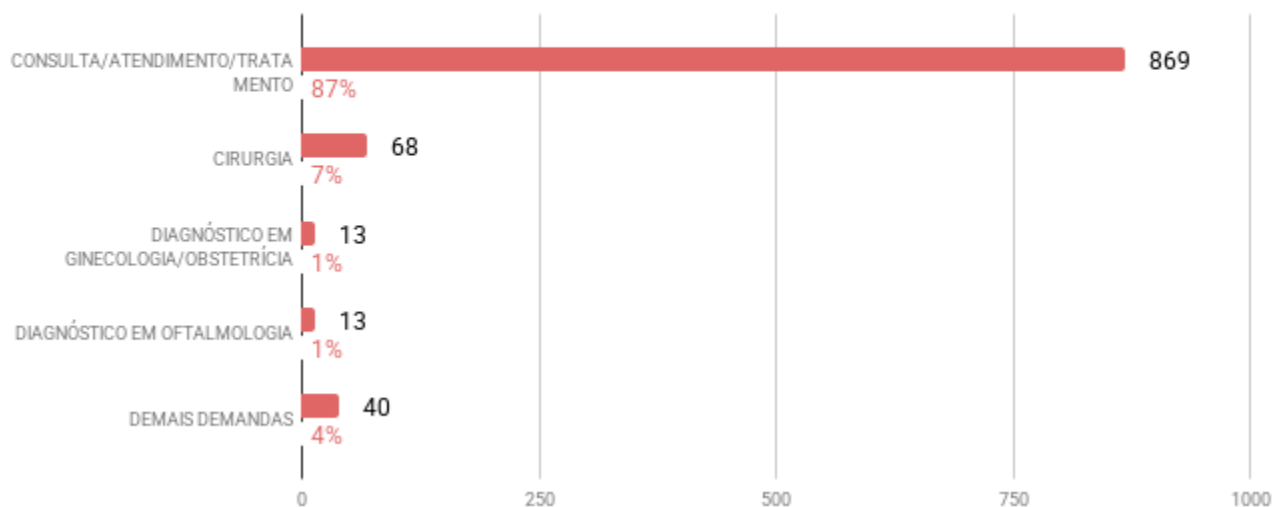
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

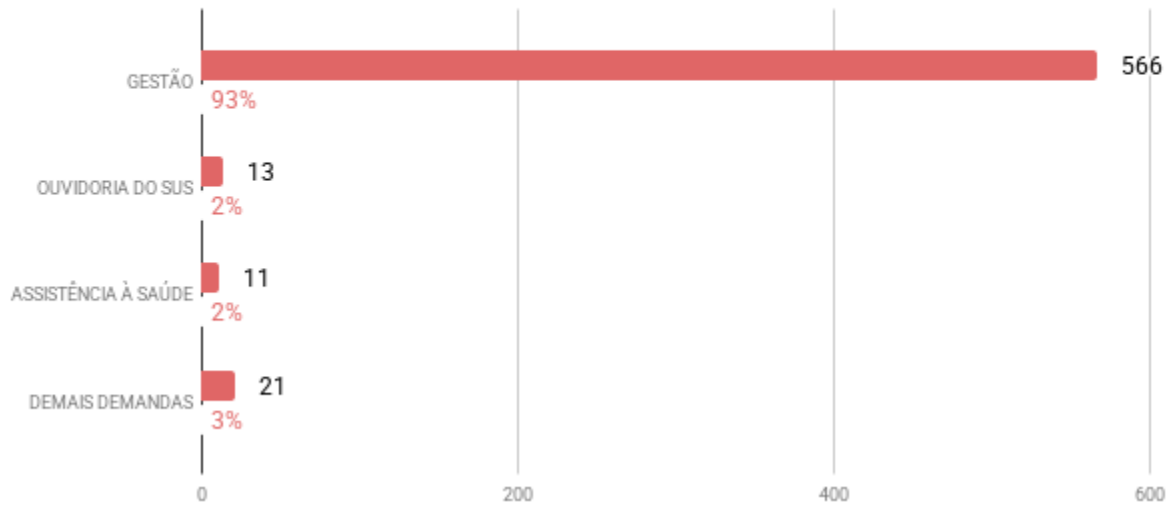
As 611 reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (93%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, é possível visualizar os sub assuntos mais citados, 50% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 44% a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 4 Trimestre 2024.

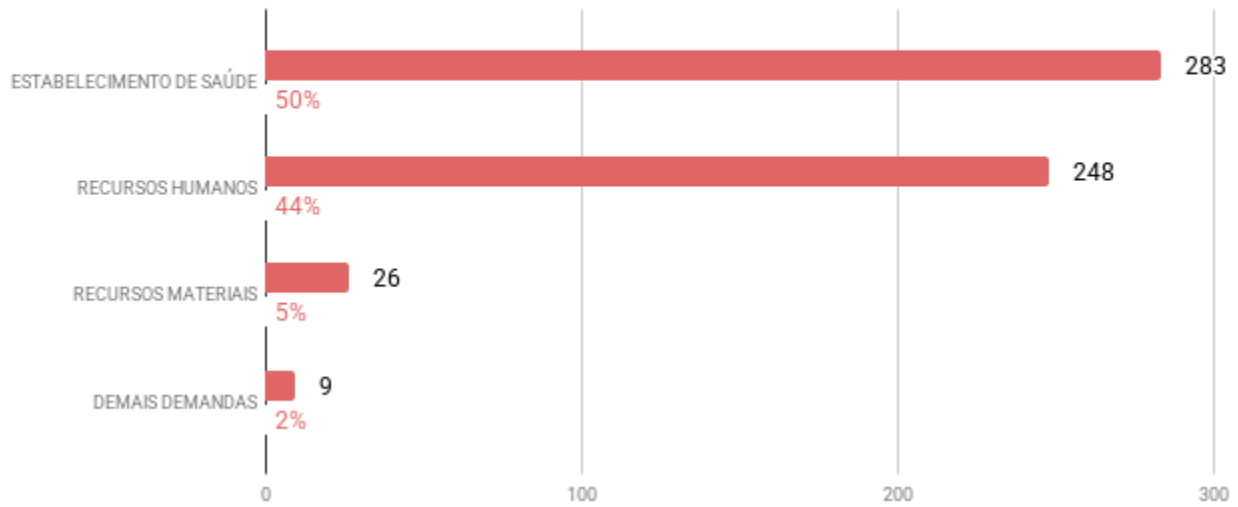
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM -4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

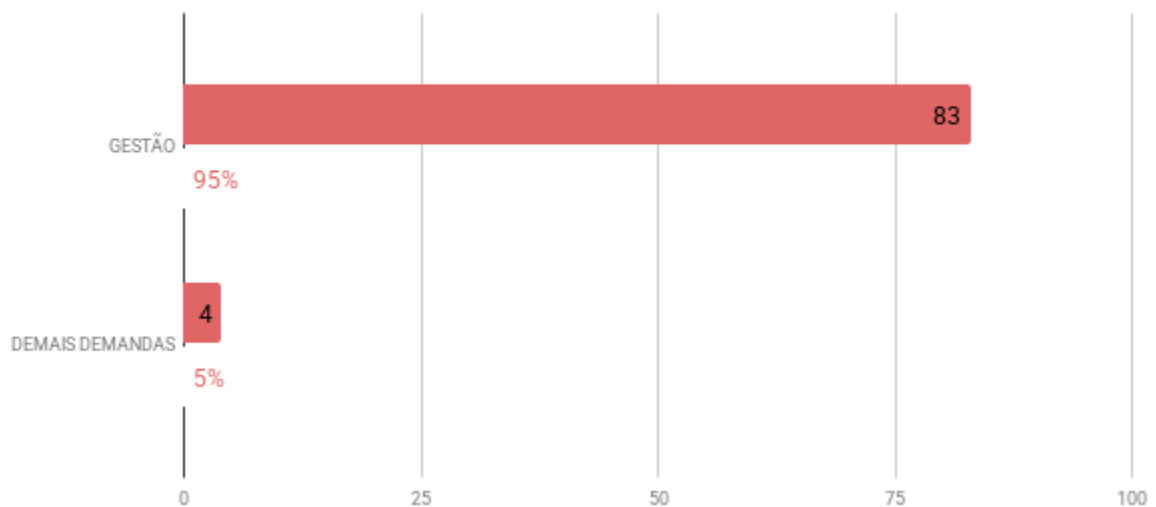
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 87 **elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 95%.

A média mensal no trimestre foi de 29 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO CARRÃO (DAS)	7	7	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO SANTO AMARO (DAS)	5	5	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO SÃO MIGUEL PAULISTA (DAS)	2	2	100%
AMBULATÓRIO DESCENTRALIZADO TUCURUVI (DAS)	6	6	100%
CENTRO CIRÚRGICO (DAS)	1	1	100%
CENTRO OBSTETRICO (DAS)	5	5	100%
CLINICA DE FISIOTERAPIA (DAS)	15	16	94%
CLINICA DE FONOAUDIOLOGIA (DAS)	14	14	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CLINICA DE NEFROLOGIA/HEMODIALISE (DAS)	10	11	91%
CLINICA DE ODONTOLOGIA (DAS)	17	17	100%
CLINICA DE ONCOLOGIA (DAS)	11	11	100%
CLINICA DE PSIQUIATRIA E PSICOLOGIA (DAS)	32	38	84%
CLINICA DE REUMATOLOGIA (DAS)	15	16	94%
CLÍNICA DE GINECOLOGIA (DAS)	63	75	84%
CLÍNICA DE OFTALMOLOGIA (DAS)	28	50	56%
CLÍNICA DE ORTOPEDIA (DAS)	158	168	94%
CLÍNICA DE PEDIATRIA (DAS)	47	48	98%
CLÍNICA DE UROLOGIA (DAS)	29	29	100%
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO (DEM)	0	16	0%
DEPTO DE APOIO CLÍNICO - HSPM/DAC (DIRETORIA)	3	3	100%
DEPTO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA - HSPM/DGC (DIRETORIA)	2	2	100%
DEPTO DE ATENÇÃO A SAÚDE - HSPM/DAS (DIRETORIA)	12	12	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
DIVISÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO/ROUPARIA (DAI)	1	2	50%
DIVISÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO/SEGURANÇA (DAI)	4	4	100%
DIVISÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO/ZELADORIA (DAI)	12	12	100%
DIVISÃO DE APOIO ADMINISTRATIVO (DGA - DIVISÃO - DGAA)	6	6	100%
DIVISÃO DE APOIO DIAGNÓSTICO (DAC - DIVISÃO - DAD)	58	64	91%
DIVISÃO DE ATENDIMENTO (DAS - DIVISÃO - DTA)	547	554	99%
DIVISÃO DE ATENDIMENTO/ADMISSÃO E ALTA (DAS)	6	6	100%
DIVISÃO DE ATENDIMENTO/GUICHE (DAS)	20	20	100%
DIVISÃO DE ATENDIMENTO/MATRICULA (DAS)	28	28	100%
DIVISÃO DE ATENDIMENTO/PÓS CONSULTA (DAS)	79	79	100%
DIVISÃO DE ATENDIMENTO/SAC (DAS)	4	4	100%
DIVISÃO DE ATENDIMENTO/SECRETARIAS (DAS)	6	6	100%
DIVISÃO DE INTERNAÇÃO (DAS - DIVISÃO- DI)	5	5	100%
DIVISÃO DE INTERNAÇÃO/COORDENAÇÃO INTERNAÇÃO	12	12	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CLÍNICA (DAS)			
DIVISÃO DE INTERNAÇÃO/COORDENAÇÃO MATERNO-INFANTIL (DAS)	3	6	50%
DIVISÃO DE INTERNAÇÃO/PRONTO SOCORRO (DAS)	10	13	77%
DIVISÃO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - PRONTO SOCORRO - GTUE (DAS)	41	56	73%
HOSPITAL DO SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL - SÃO PAULO	12	14	86%
NIR - NUCLEO INTERNO DE REGULAÇÃO (DAS)	2	2	100%
SAME - SERVIÇO ARQUIVO MEDICO (DAC)	1	1	100%
SECRETARIA 2º ANDAR (DAS)	134	135	99%
SECRETARIA 5º ANDAR (DAS)	144	159	91%
SECRETARIA 6º ANDAR (DAS)	71	71	100%
SERVIÇO DE ANÁLISES CLÍNICAS (LABORATÓRIO DAC)	2	4	50%
SERVIÇO DE FARMÁCIA (DAC)	3	7	43%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA (DAC)	22	27	81%
UTI (DAS)	5	5	100%
Total	1720	1854	93%

No 4º Trimestre de 2024, a Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal - HSPM recebeu 1854 demandas sendo que destas 1720 (93% do total) foram respondidas dentro do prazo definido pela Divisão de Ouvidoria do SUS.

As demandas recebidas no período foram distribuídas para 52 unidades, sendo que 8 não realizaram devolutiva no prazo definido pela gestão, mas o hospital está passando por reorganização no organograma institucional, o que gerou atraso nas devolutivas.

Os resultados obtidos demonstram a importância da sensibilização contínua dos gestores no cumprimento dos prazos na devolutiva das demandas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

No 4º trimestre de 2024, a PAQ foi o instrumento mais utilizado no 3º trimestre de 2024, apesar dos recursos humanos serem um item a ser melhorado.

A quantidade de demandas recebidas no período no período foi de 1854:

- Foram avaliadas 1280 demandas inseridas na PAQ ou 69% do total (1854) de demandas registradas no período mencionado.
- Principais problemas identificados: déficit de Recursos Humanos/rotatividade de recursos humanos nos setores
- Sugestões para melhoria: Adequação de recursos humanos.

11. Plano de ação

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

Obtivemos melhor índice na utilização da PAQ em comparação com o 3º trimestre, o que nos leva a acreditar que a manutenção diária da PAQ é um item possível e positiva.

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
Recursos Humanos	Recomposição do quadro de RH	Concurso/Remanejamento interno	Curto prazo	Alta Administração	Em andame... ▾
Materiais de uso contínuo	Substituição	compra	Curto prazo	Alta Administração	A iniciar ▾
Redefinir espaço físico	Adequar com condições mais humanizadas	mudanças de local	Curto prazo	Alta Administração	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
09/10/2024	Reunião com Diretoria Médica - DAS	Informativo	Claudia Belem L. Meneses
Outubro/2024	Curso do SIGRC - SMS	Curso para capacitação	Claudia Belem L. Meneses Magda P.Habermann Silva e Suely Aparecida Raymundo
22/10/2024	Reunião Qualidade	Informativo	Claudia Belem L. Meneses
13/11/2024	Reunião com diretoria Médica - DAS	Informativo	Claudia Belem L.Meneses
11/12/2024	Reunião com Diretoria Médica - DAS	Informativo	Claudia Belem L. Meneses

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O Relatório gerado pela Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal é uma importante ferramenta de gestão, por meio da qual é possível identificar de maneira objetiva o que pode ser melhorado e assim, desenvolver planos e estratégias para implementar ações, objetivando a melhoria contínua da Instituição.

A procura pelos serviços tem aumentado mês a mês. A razão desse aumento pode ser facilmente identificada como o crescente número de novas matrículas e mais solicitações relacionadas a consulta/atendimento/tratamento.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O Relatório Estatístico do 4º Trimestre de 2024, nos permite conhecer as manifestações recebidas, analisá-las e identificar junto às diferentes áreas, oportunidades de melhorias.

Com a implementação de planos de ação para melhoria dos processos de trabalho, nosso objetivo é a satisfação dos nossos usuários, servidores públicos municipais ativos e inativos e seus dependentes legais que configuram um universo de cerca de 500 mil potenciais usuários.

Superintendente: Dra. Elizabete Michelete

Chefe de Gabinete: Dra Flávia Ivana Pallinger

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em
DST/AIDS

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São
Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS



Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:



Central SP 156
Ligação telefônica gratuita - 24h



Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>



Pessoalmente
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



**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>

