

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA SAMU
192



Unidade: Departamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192 Endereço: Rua Jaraguá, 836 - Bom Retiro - São Paulo - SP - 01129-000

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 26p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

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

Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar

José Carlos Ingrid

Departamento Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU 192

Nadia Afif Francis Wassef

Ouvidoria SAMU 192

Justino Pedro da Silva

Jordana da Cruz Silva

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 Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1 Panorama Geral do Trimestre	7
2.2 Retrospectiva 2024	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios	13
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	16
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	22
16. Siglário	23
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) acolhe os pedidos de ajuda médica de cidadãos, em todo o município de São Paulo, acometidos por agravos agudos à sua saúde, de natureza clínica, psiquiátrica, cirúrgica, traumática, obstétrica e ginecológica, com acesso telefônico gratuito, pelo número 192, de uso exclusivo das Centrais de Regulação Médica de Urgências e Emergências.

Após o acolhimento e identificação dos chamados, as solicitações são avaliadas pelo médico regulador que as classifica no seu nível de urgência/emergência e define qual o recurso necessário e mais adequado para atendimento, o que pode envolver desde uma simples orientação médica até o envio de uma equipe de Suporte Básico, Suporte Básico com Enfermeiro ou Avançado de Vida ao local, inclusive, o acionamento de outros meios de apoio, se julgar necessários.

Após a avaliação no local da ocorrência, caso o paciente necessite de retaguarda, o mesmo será transportado, de forma segura, até os serviços de saúde que possam melhor atender cada paciente naquele momento, respondendo de forma resolutiva às suas necessidades e garantindo a continuidade da atenção inicialmente prestada pelo SAMU. Por sua atuação, o SAMU constitui-se num importante elo entre os diferentes níveis de atenção do Sistema[1].

O Departamento de Serviço de Atendimento Médico de Urgência do município de São Paulo está subordinado à Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar da Secretaria Municipal de Saúde e sua sede administrativa é na Rua Jaraguá, 836, Bom Retiro - São Paulo - CEP 00029-000. A Ouvidoria do SAMU 192 é o canal de comunicação para acolhimento das manifestações do nível de satisfação do serviço prestado à população da cidade de São Paulo, na área de urgência e emergência pré-hospitalar, onde registram elogios, reclamações, denúncias e solicitações.

É composta de 01 (uma) Ouvidoria Central e de 11 (onze) sub redes, sendo 05 (cinco) de nível administrativo, na sede e na central de regulação do SAMU, e 06 (seis) nas interlocuções regionais, responsáveis pela gestão de campo, sediadas nos territórios das Coordenadorias Regionais de Saúde do Município: Norte, Sul, Sudeste, Leste, Centro e Oeste.

A Ouvidoria Central situa-se na Sede Administrativa SAMU 192, cuja competência é o acolhimento, análise e encaminhamentos das demandas para suas sub redes, onde são tratadas para a devolutiva aos munícipes. Constitui o observatório de todas as demandas, com

contínua vigilância nos cumprimentos dos prazos legais, desde os encaminhamentos, na apuração e devolutivas à população das ações adotadas.

[1] Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Regulação médica das urgências / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada. – Brasília : Editora do Ministério da Saúde, 2006. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf. Acesso em 12 mai 2020

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1 Panorama Geral do Trimestre

O 4º Trimestre de 2024 foi marcado por um novo cenário nas demandas recebidas no SAMU 192, com expressivo aumento do número de elogios, em reconhecimento ao trabalho desenvolvido pelos nossos colaboradores.

Contribuiu para isto o contínuo trabalho de treinamento desenvolvido pelo Núcleo de Educação Permanente e Pesquisa - NEPP, com abordagem a novos protocolos e revalidações, sensibilização dos profissionais para a necessária humanização no acolhimento e no atendimento aos munícipes, além das melhorias nas condições de trabalho, foram, entre outros, os principais fatores para o aumento nos índices de satisfação e respeito pelo SAMU 192.

2.2 Retrospectiva 2024

O SAMU 192 de São Paulo - SP registrou ao longo de 2024 um aumento expressivo de demandas geradas para atendimento aos agravos na urgência e emergências, como também promoveu um aumento da capacidade de atendimento, tendo como resultado a queda no índice médio de tempo resposta.

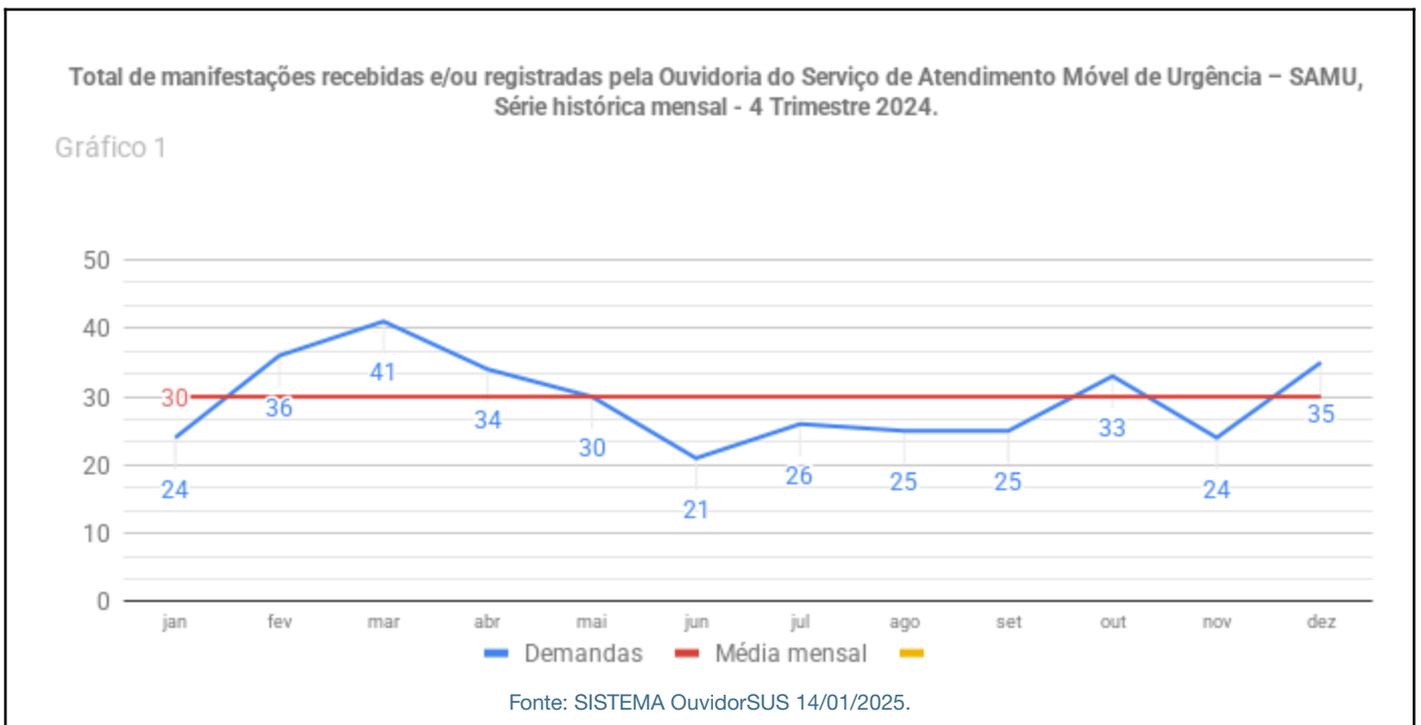
Além do aumento do efetivo de funcionários contratados, o início da Operação Delegada, convênio firmado entre a Prefeitura Municipal de São Paulo e a Secretaria Estadual de Segurança Pública, adicionou ao sistema de urgência e emergência 20 novas equipes de

atendimento, tripuladas pelo efetivo do Corpo de Bombeiros, medida esta que gerou uma resposta rápida aos casos de menor complexidade.

Como resultado imediato, aumentamos a capacidade de atendimento aos casos com risco iminente de morte, mediante a disponibilização de mais equipes médicas especializadas.

Outro fator importante foi a ampliação do serviço, com reformas e construção de novas bases em regiões de alta demanda de ocorrências, contribuindo para os bons resultados no índice de satisfação dos munícipes ao serviço prestado pelo SAMU 192.

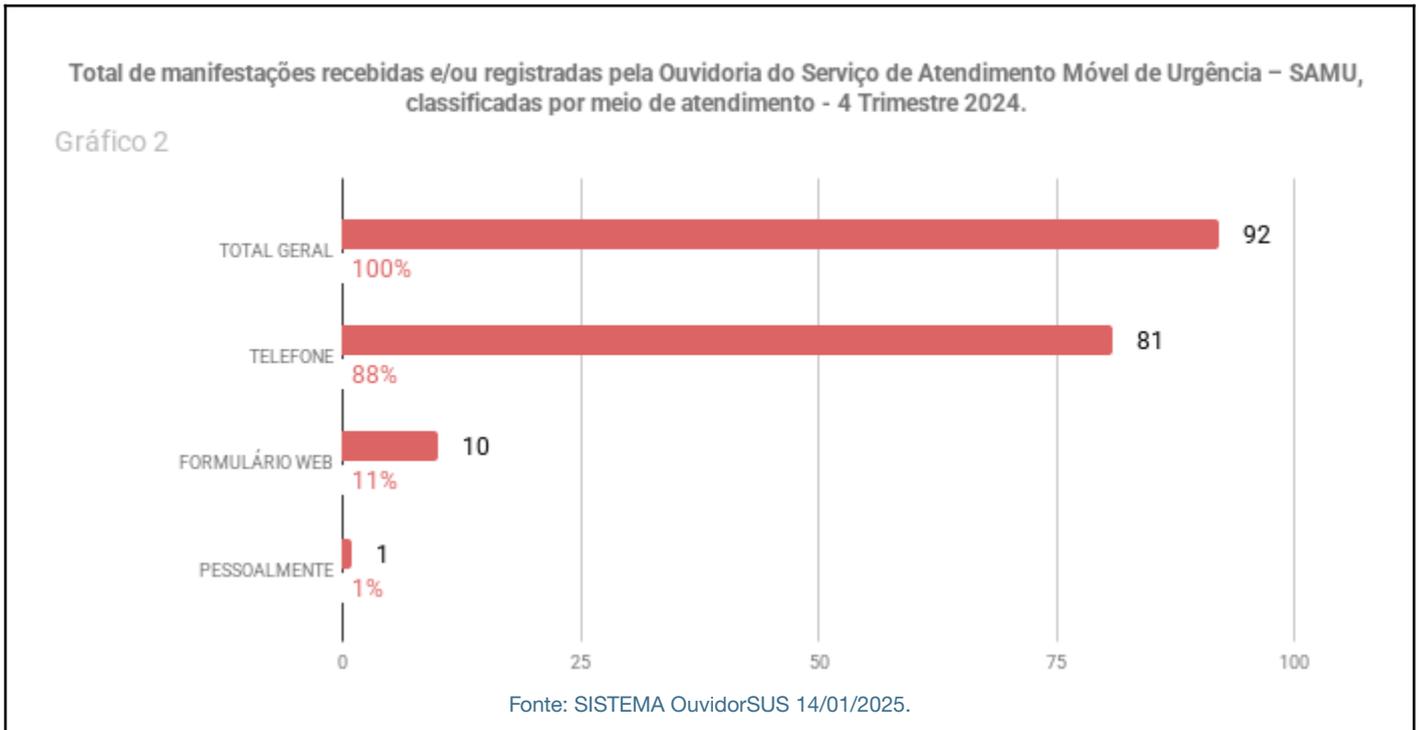
3. Número de manifestações – Série histórica



Considerando o ano de 2024, a série histórica mensal dos indicadores deste gráfico apresentou a média mensal de 30 demandas geradas e direcionadas ao SAMU 192, entre as várias tipologias: Elogios, Reclamações, Denúncias, Solicitações e Informações, com variação máxima de 41 em março e mínima de 21 demandas em junho de 2024.

Especificamente, no 4º trimestre, tivemos uma elevação de 19,48% de demandas em relação ao 3º trimestre, onde observou-se um aumento expressivo na tipologia Elogios e queda nas demandas de reclamação por demora de atendimento.

4. Meios de atendimento

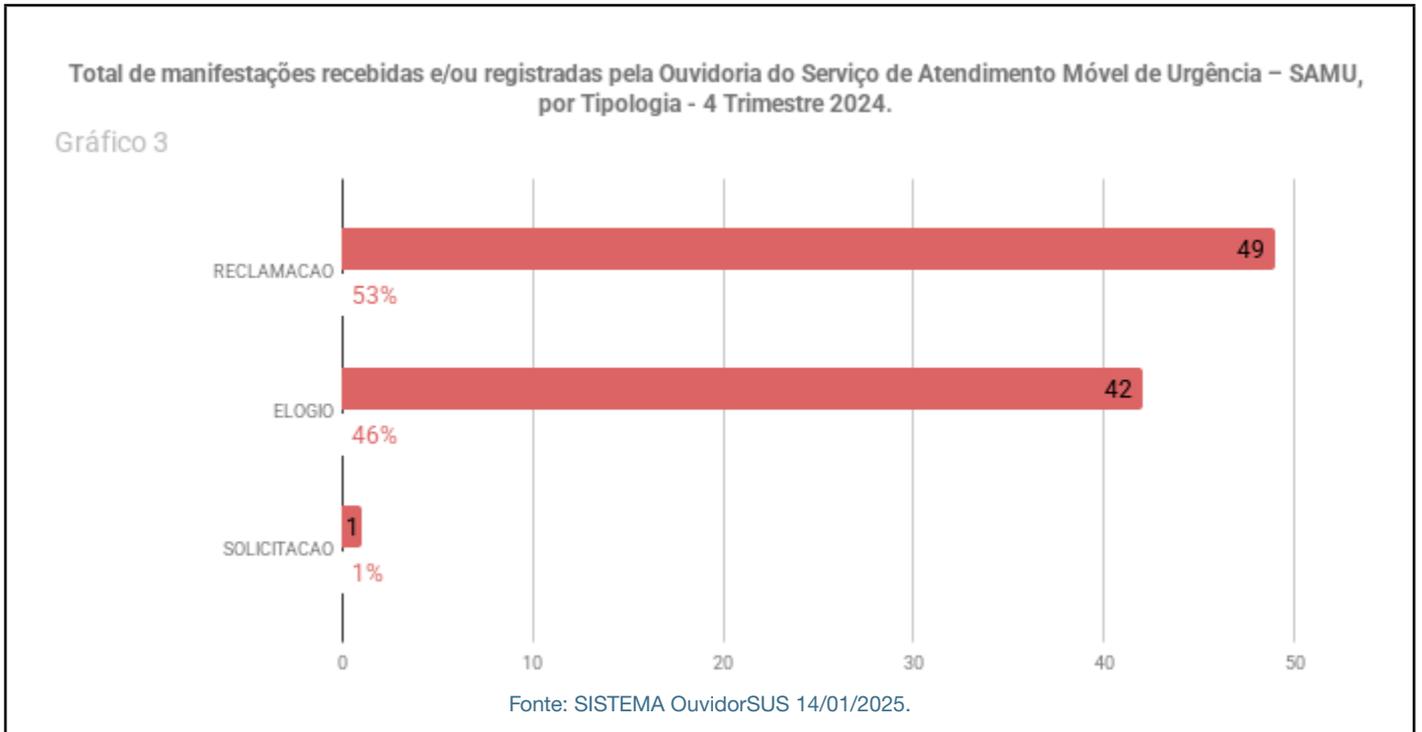


O principal canal de registro das demandas de ouvidoria do SAMU 192 é a Central SP 156, seguidos pelo formulário web.

Na Ouvidoria Central do SAMU e nas sub redes não há acolhimento presencial de demandas, porém eventuais casos, apresentadas em outras unidades da rede, são inseridas no Portal de Ouvidoria SUS e direcionadas ao SAMU, que as acolhe e distribui, para as providências competentes de cada sub rede.

Na demonstração do gráfico 2, acima, no 4º trimestre, a via Portal SP 156 é o canal de maior percentual de registro de demandas, com 88% do total, seguido por 11% pelo formulário web e 1% presencial.

5. Classificação das manifestações



No **Gráfico 3**, podemos analisar um grande aumento das demandas de Elogios, com 46% do total, ou seja, uma variação positiva de 68% em relação ao trimestre anterior.

O aumento de elogios decorre do trabalho desenvolvido nos treinamentos, na qualificação e revalidação dos protocolos, a sensibilização para a humanização no lidar com o munícipe, produzindo o efeito desejado, com o reconhecimento ao atendimento dispensado pelos funcionários e colaboradores.

Os 53% de reclamações do período, comparados ao 3º trimestre, oscilou apenas 2 pontos, de 47 para 49, uma variável de 0,41%.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Apenas **01 solicitação** foi registrada no **4º** trimestre de 2024, via Portal da Ouvidoria SUS, correspondendo a 1% do total de demandas.

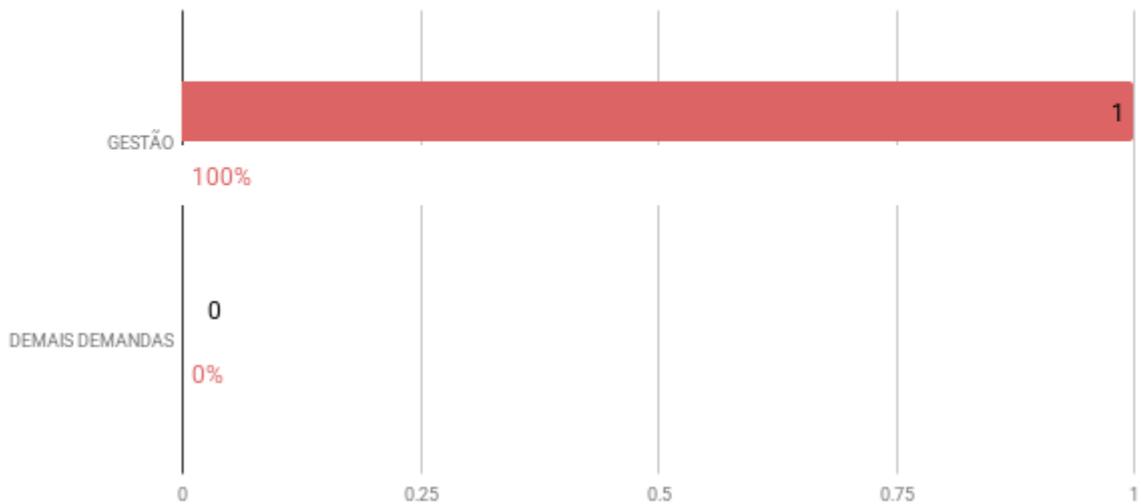
As solicitações encaminhadas ao SAMU 192 são acolhidas e respondidas aos munícipes pela coordenação da central de regulação médica do SAMU 192. Neste tipo de demanda, os munícipes utilizam outros canais protocolares estabelecidos pela gestão do SAMU, orientados pelo Dígito 192, que são encaminhadas por meio de ofícios e/ou e-mails institucionais.

No geral, objetivam o fornecimento de informações de atendimentos realizados pelo SAMU, procedentes do judiciário ou de particulares, para respaldar direitos, ou benefícios legais dos pacientes/familiares.

Os documentos são analisados e elaborados pela Central de Regulação Médica, detentora das informações para atendimento desse tipo de demanda.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 4



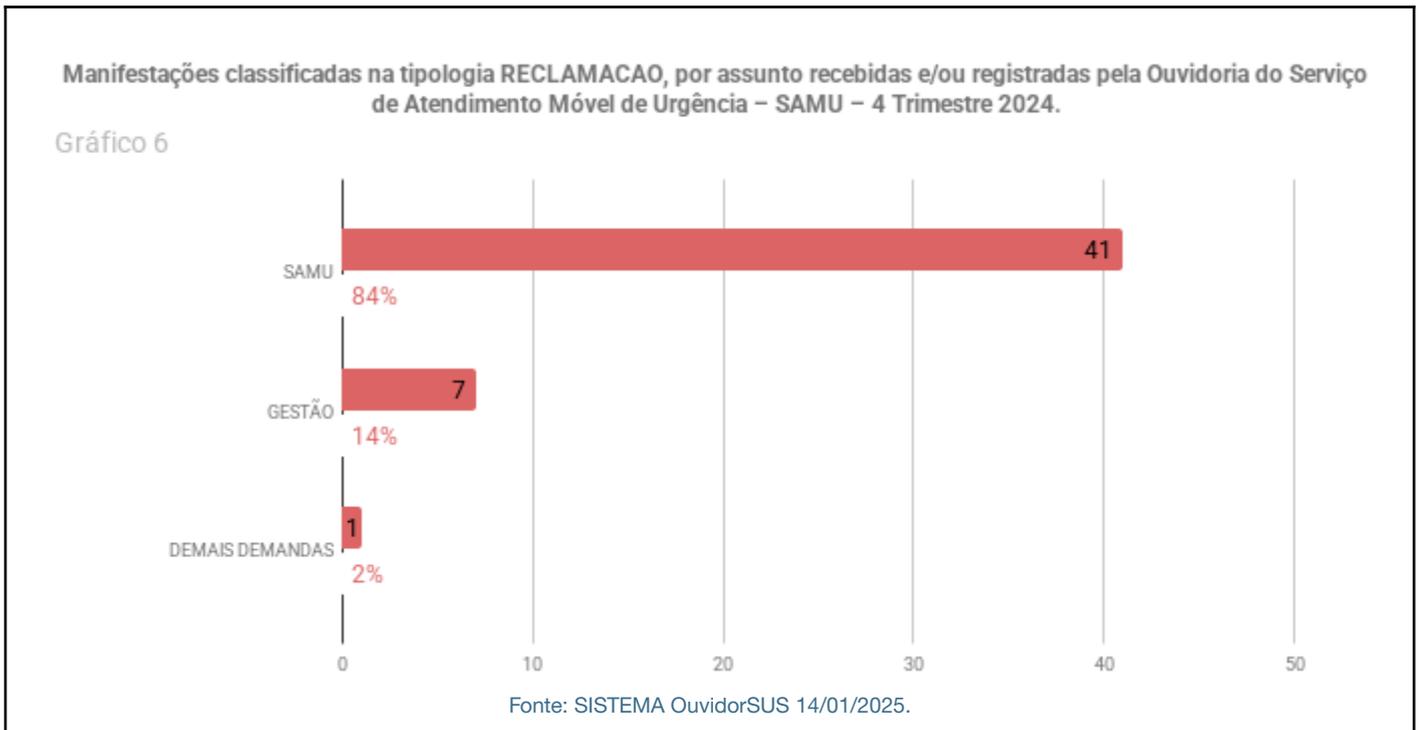
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

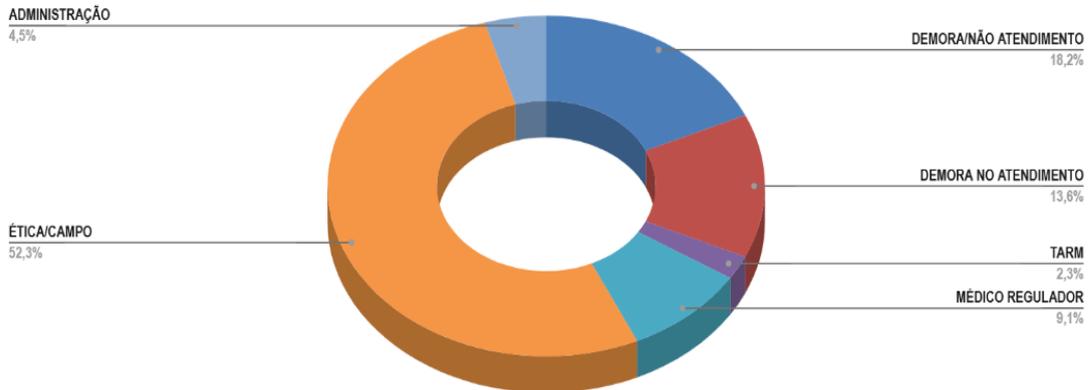
O **gráfico 6**, apresenta um total de 49 demandas de Reclamações registradas no 4º trimestre, que corresponde a 53,26% do total de 92 geradas, cujo assunto específico SAMU representa (84%).



Dados do SAMU indicam os focos internos das reclamações no gráfico a seguir:

Gráfico 7

RECLAMAÇÕES RELACIONADAS AOS SETORES INTERNOS DO SAMU - 4º TRIMESTRE 2024



Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO_7}}
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios

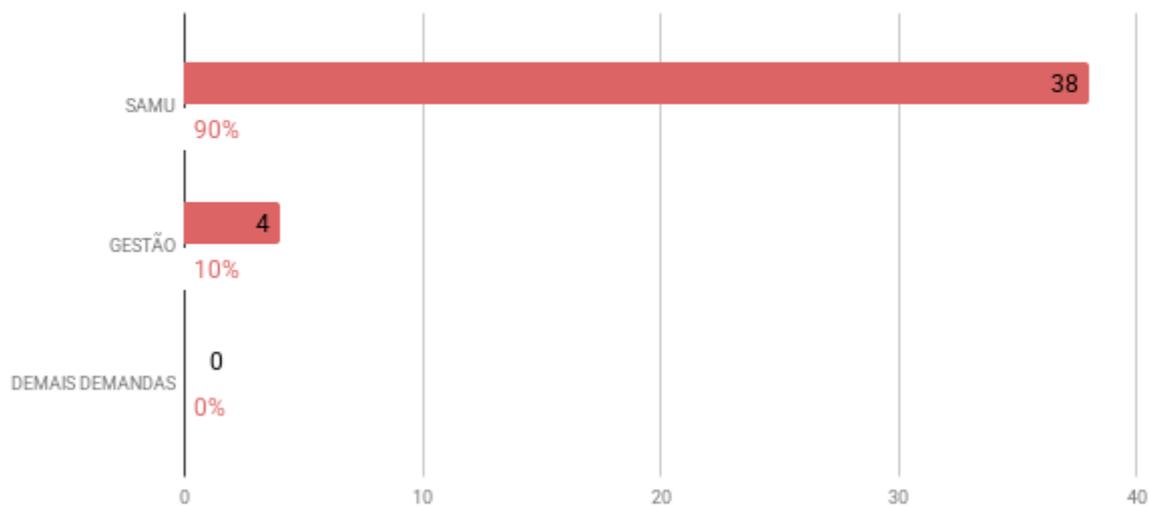
Gráfico 8: No 4º trimestre, em análise, o índice de **Elogios** apresentou um aumento de 91%, em relação ao 3º trimestre, onde obtivemos 42 **elogios**, representando 46% do total das demandas registradas ao SAMU.

Conforme o Gráfico, desse total, o assunto SAMU comporta o maior percentual, referência às equipes de intervenção, com 90%, revelando a alta satisfação do cliente com o acolhimento e a assistência prestada pelos colaboradores. A média mensal no 4º trimestre foi de 14 elogios.

Os elogios recebidos são oficializados às equipes envolvidas, via formulário próprio do serviço e, posteriormente, compartilhados no Programa Gente que faz o SUS da Secretaria Municipal da Saúde. Ação extremamente importante na valorização profissional e na motivação dos funcionários, além de fortalecer a ética e humanização na assistência à população.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU – 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
COORDENAÇÃO ENFERMAGEM SAMU 192	1	1	100%
COORDENAÇÃO REGULAÇÃO MÉDICA SAMU 192	21	23	91%
SAMU LESTE	2	2	100%
SAMU NORTE	1	1	100%
SAMU OESTE	2	2	100%
SAMU SUDESTE	1	1	100%
SAMU SUL	2	2	100%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU/SP	6	7	86%
Total	36	39	92%

A tabela acima representa a eficácia do processo de tratativas das demandas, considerando um período pré-definido de encaminhamento e no prazo de até 20 dias, direcionadas às sub-redes competentes, onde verificamos que 92% do total atingiu o objetivo.

A Coordenação de Regulação Médica, com 91% das respostas dentro do prazo de 20 dias, tem, em particular, a necessidade de maior detalhamento de investigação dos casos, além de maior tempo necessário para notificação das equipes envolvidas, que trabalham em escala de serviço de 24 horas, o que demanda maior tempo para a finalização dos processos. As equipes que compõem a Ouvidoria do SAMU mantêm a uniformidade na dinâmica de gestão das demandas, com acompanhamento e apoio contínuo, entre a Ouvidoria Central e as sub-redes, o que contribui para a maior celeridade e boa condução das respostas aos munícipes.

- Quantidade de demandas recebidas no período: 92
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 36
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. 00
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Acompanhamento contínuo das demandas, alertas e cobrança aos responsáveis, para cumprimento dos prazos
- Principais resultados obtidos: Todas as demandas respondidas dentro dos prazos definidos;
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Boa comunicação na rede de ouvidoria competente, análise e qualificação das respostas, vigilâncias nos prazos definidos.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 92
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 92
- Principais problemas identificados: Sem notificações;
- Sugestões para melhoria: Manter ações aplicadas;

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 Status
Interagir continuamente com as sub redes do SAMU 192;	Apoio e acompanhamento nas tratativas das demandas;	Reuniões e Visitas in loco nas interlocuções regionais do SAMU;	Continuamente	Ouvidoria do SAMU 192	Em andame... ▾
Participar e orientar do processo de análise e respostas.	Dar uniformidade nas ações e respostas;	Telefonia ou reuniões presenciais;	Continuamente	Ouvidoria do SAMU 192	Em andame... ▾
Divulgação do Trabalho da Ouvidoria Samu 192 e Resultados	ouvidoria: importante ferramenta de análise e melhoria do serviço	Reunião com os gestores do serviço para divulgar os dados gerados na ouvidoria e pontuar os principais problemas setoriais.	Trabalho continuado	Ouvidoria do SAMU 192	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14 a 17/10/2024	Capacitação SIGRC	Treinamento do sistema SIGRC	Justino Pedro da Silva e Jordana da Cruz Silva

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Na análise dos dados do 4º trimestre de 2024, os resultados apontaram um novo perfil de demandas encaminhadas e tomando espaço no SAMU 192.

São as demandas de Elogios, acompanhadas da queda no índice de reclamações, principalmente por demora de atendimento, que indicam o avanço do serviço a passos largos para uma nova perspectiva de resultados, quanto a satisfação popular.

Em referência ao papel desenvolvido pela Ouvidoria, preservamos o empenho no cumprimento dos prazos, nas tratativas e devolutivas de todas as demandas em todas as Sub Redes, observando de perto os meios legais e a qualificação das respostas, ações que constituem a nossa política de trabalho e contribuem com o Programa de Qualidade da Rede de Ouvidoria da SMS.

Justino Pedro da Silva

Ouvidor do SAMU 192

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os dados da Ouvidoria do SAMU, referentes ao 4º trimestre, coroam uma política administrativa desenvolvida ao longo todo o ano de 2024, onde investimos no aumento do efetivo das equipes de intervenção e da regulação médica, em melhorias técnicas no processo de regulação e na qualificação de todos os funcionários, com treinamento continuado, atualização dos protocolos e na necessária recertificação de todos os colaboradores, onde o conjunto das ações deu agilidade no registro e acolhimento dos chamados, no processo de regulação médica e, mediante a maior disponibilidade de equipes e recursos técnicos, interferiu positivamente na diminuição do tempo resposta de atendimento e na qualidade da assistência prestada.

Assim, convencidos de que estamos na direção certa, daremos continuidade ao nosso trabalho, cujo propósito é alcançar, progressivamente, níveis de excelência no atendimento pré-hospitalar na cidade de São Paulo e o reconhecimento e respeito de todos os munícipes.

Nádia Afif Francis Wassef

Coordenador Geral do SAMU 192 - Sp

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_assistenciais/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>

