

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ERMELINO MATARAZZO



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo
Endereço: Avenida São Miguel, 5977 - Vila Norma - CEP: 08070-002
- 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 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 28p.

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

Coordenadoria Regional de Saúde Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Ermelino Matarazzo

Eliete Cristina Bérnago Alves

Equipe de Ouvidoria

Jaci Andréia C. M. de Almeida

Maria Cícera da Graça Lima

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.

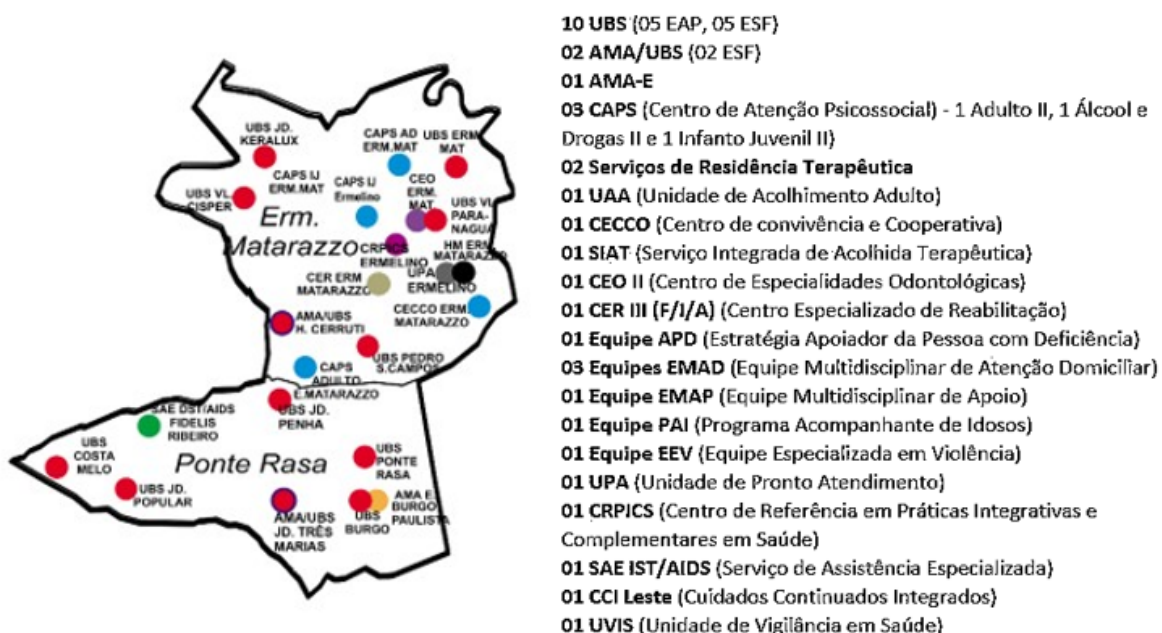
As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitação	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	22
15. Glossário	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28



2. Panorama Geral do Trimestre

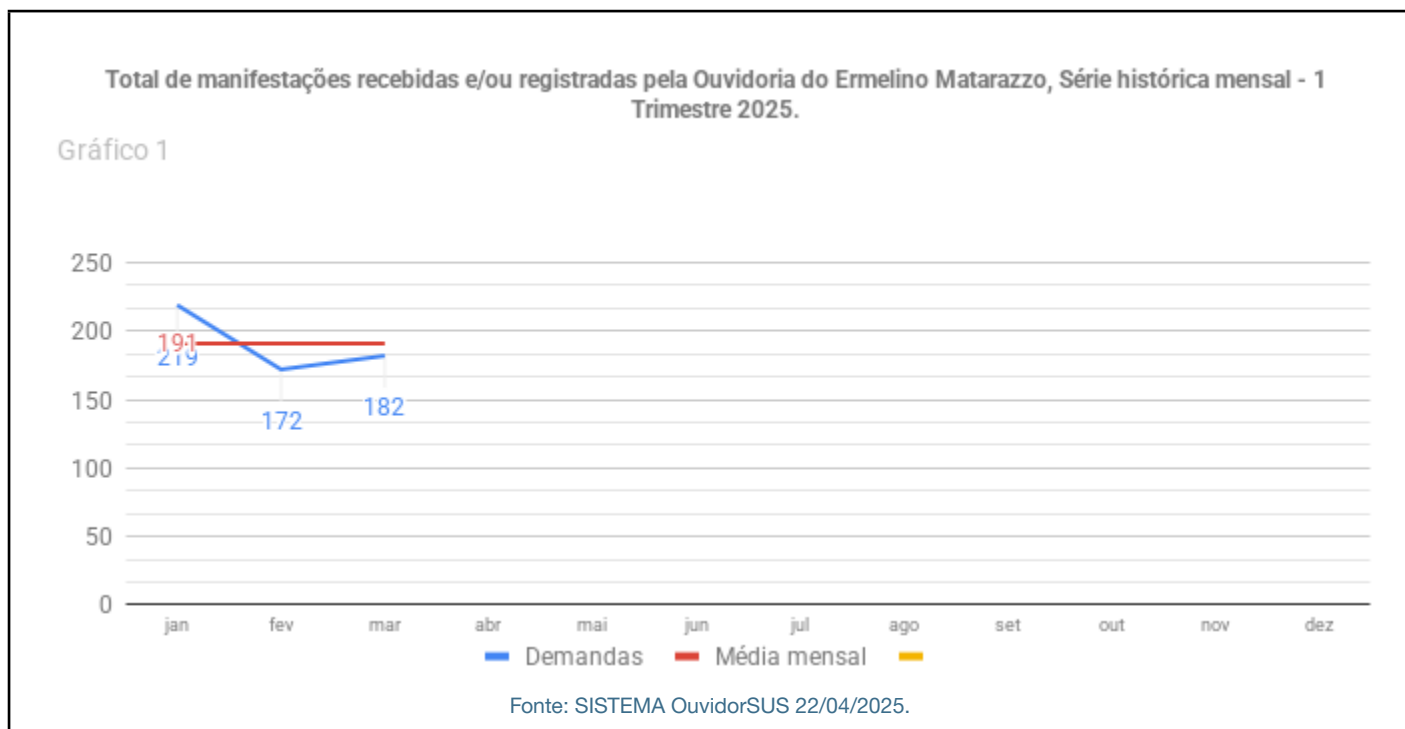
No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo teve um total de 573 demandas formalizadas no Sistema OuvidorSUS. Dessas demandas, as mais significativas foram solicitações (55%) e reclamações (33%). Verificamos que as demandas de elogios continuam mantendo a média dos últimos trimestres, com o quantitativo de 46 manifestações.

Com a inserção do prontuário eletrônico nas unidades de saúde de Ermelino Matarazzo, tivemos avanços significativos na organização e qualidade do atendimento à população, como melhoria na continuidade do cuidado, agilidade no atendimento e integração com a telemedicina.

A implantação da telemedicina e dos consultórios digitais nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs), também impactou de forma positiva quanto aos atendimentos nas especialidades de cardiologia, dermatologia e psiquiatria por meio de teleconsultas.

Apesar dos desafios enfrentados, como integração entre os sistemas existentes, capacitação técnica, adequação de infraestrutura tecnológica, entre outros, a região vem avançando significativamente graças ao envolvimento das equipes e apoio da gestão.

3. Número de manifestações – Série histórica



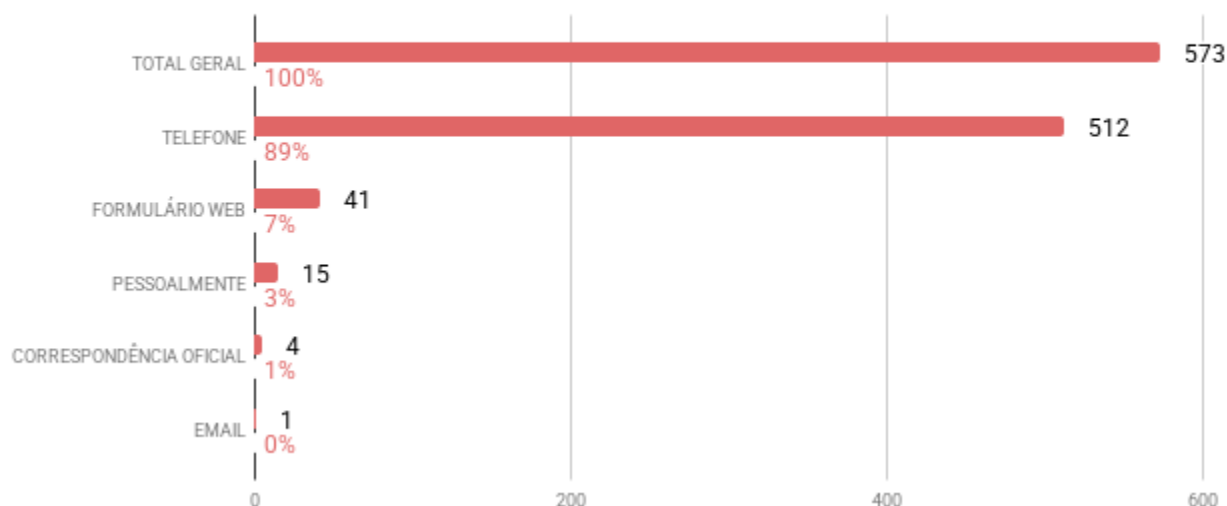
Observando o Gráfico 1 percebemos que, no primeiro trimestre de 2025, o número de manifestações recebidas manteve uma média aproximada, se comparado ao mesmo período do ano anterior. As principais demandas referem-se a solicitações de consultas/atendimentos/tratamentos, solicitação de exames e de produtos para saúde/correlatos.

Além disso, foram registradas manifestações relacionadas à dificuldade de acesso e de rotinas/protocolos das unidades de saúde, insatisfação com recursos humanos e falta de profissionais. Também, foram realizadas manifestações de elogios ao atendimento prestado pelos profissionais das unidades.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo, classificadas por meio de atendimento - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

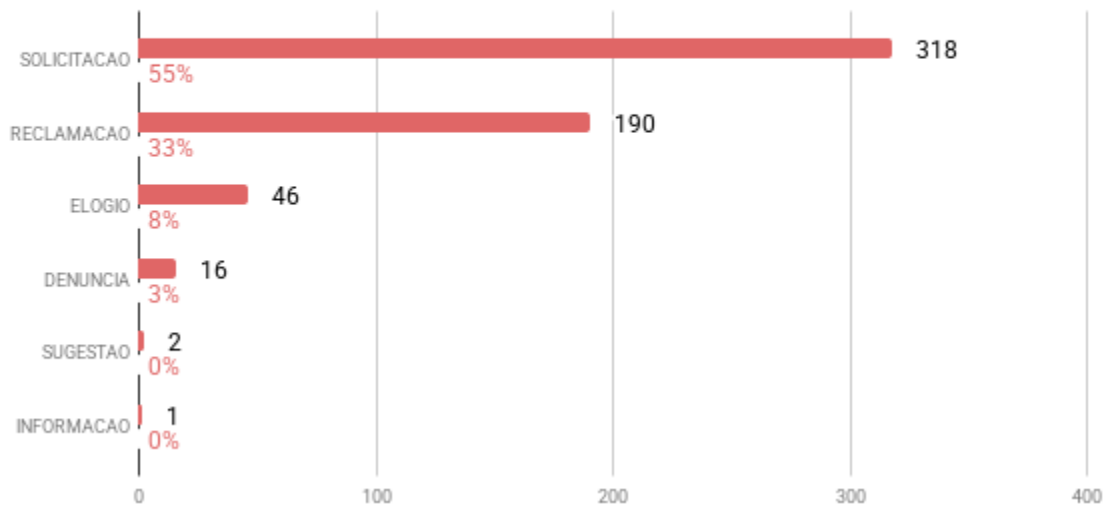
O Gráfico 2 revela que o principal meio de contato com a Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo continua sendo o telefone 156. Apesar de sua predominância, as manifestações registradas por meio do formulário web e as realizadas presencialmente também apresentam números expressivos. As demais formas de comunicação correspondem a uma parcela menos significativa.

Essa distribuição sugere que a população local está cada vez mais consciente e engajada com os canais oficiais da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo — um indicativo positivo. Esse resultado reflete o esforço contínuo da STS Ermelino Matarazzo e de suas Unidades de Saúde na divulgação ativa dessas possibilidades de contato, por meio de estratégias como a instalação de banners informativos nas unidades.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

O Gráfico 3 evidencia que a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Ermelino Matarazzo ainda se concentra em solicitações e reclamações — um padrão observado desde o início do monitoramento em 2011. No entanto, destaca-se um aumento estatisticamente relevante no número de elogios registrados nos últimos anos.

Esse crescimento indica um reconhecimento crescente da população em relação à qualidade dos serviços prestados pelas unidades de saúde e à atuação dos seus profissionais, refletindo avanços na percepção pública e nos vínculos de confiança com o sistema local de saúde.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitação

As 318 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 55% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (81%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 68% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 13% a Cirurgia.

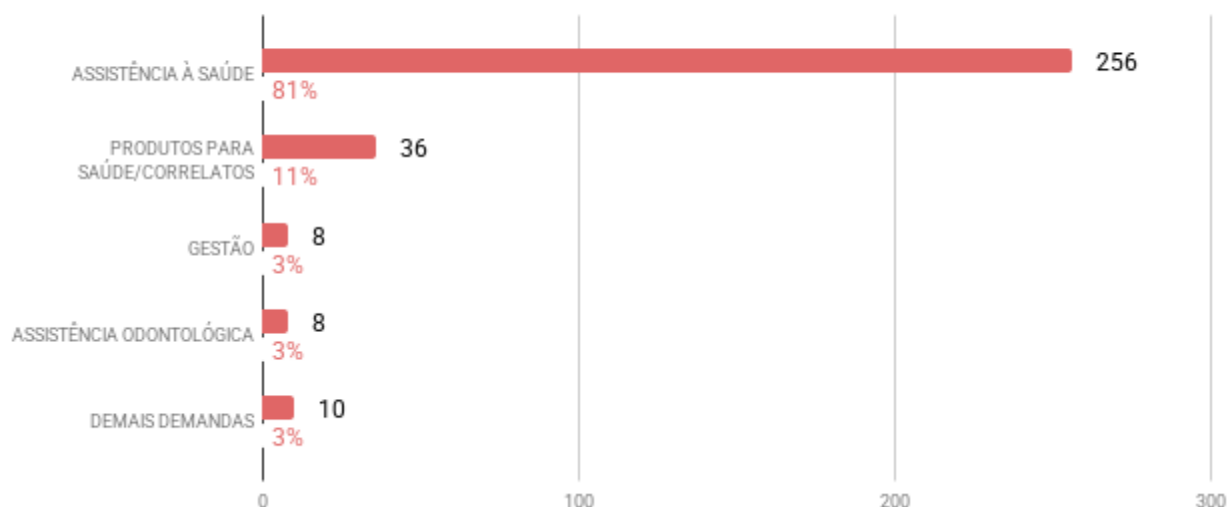
Analizando os gráficos 4 e 5, que abordam as solicitações registradas entre janeiro e março de 2025, é possível identificar que os temas mais recorrentes estão relacionados à Assistência à Saúde, com ênfase nas áreas de Consulta/Atendimento/Tratamento.

As especialidades mais mencionadas foram: Clínica Médica, Neurologia, Psiquiatria, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia e Traumatologia, Endocrinologia e Metabologia, Cardiologia, Dermatologia, Oncologia, entre outros.

Na Clínica Médica, a maioria das demandas foram relacionadas a pedidos de encaminhamentos para especialidades específicas. As solicitações em Neurologia foram predominantemente motivadas pela falta de profissionais na região. Em relação à Ortopedia e Traumatologia, observamos que a população ainda enfrenta um processo de adaptação devido à mudança no fluxo de atendimento, ocasionada pela inauguração do CCI Leste (Cuidados Continuados Integrados). Quanto às demandas de Ginecologia e Obstetrícia, Endocrinologia e Metabologia e Oncologia, concentraram-se, em sua maioria, na solicitação de agilização dos atendimentos. Por fim, as solicitações sobre Psiquiatria foram principalmente para marcação de retornos e para a emissão de receitas médicas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo – 1 Trimestre 2025.

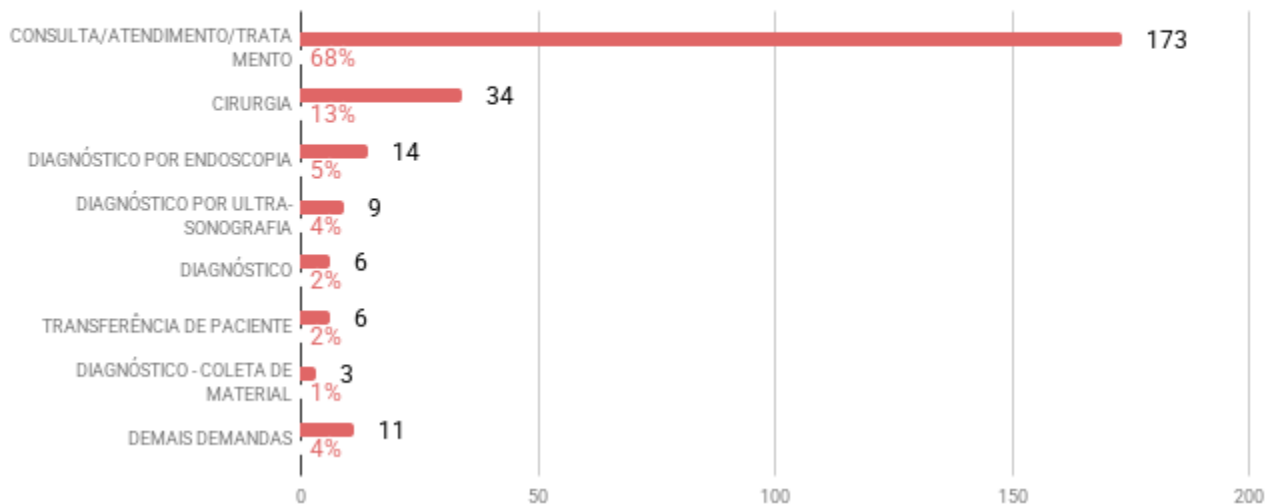
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 190 reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

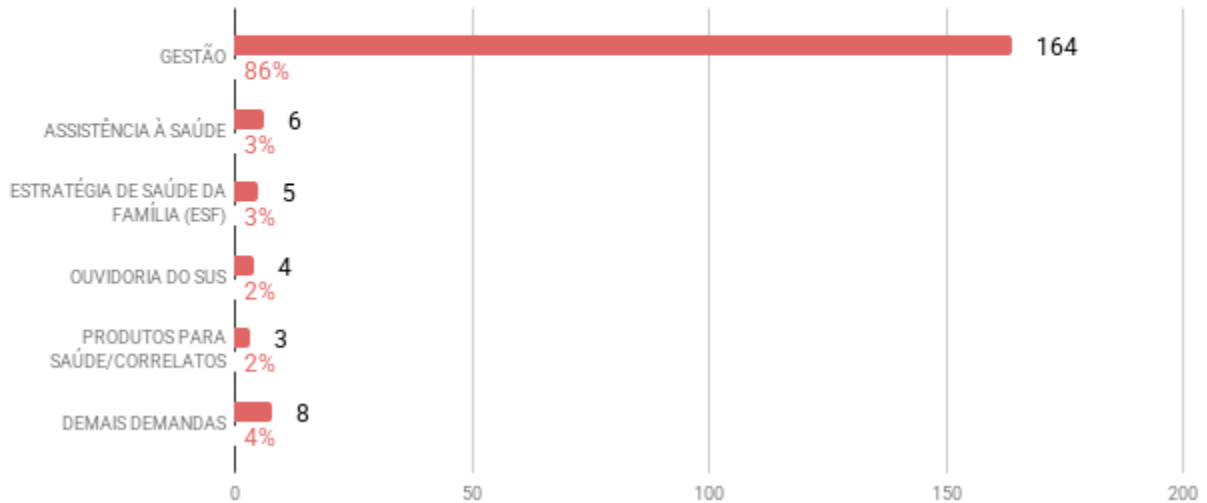
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (86%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 40% a Recursos Humanos.

Na análise das manifestações recebidas no 1º trimestre de 2025, destaca-se que as principais reclamações se concentram na Gestão e nos Estabelecimentos de Saúde — sobretudo em relação à dificuldade de acesso, bem como às rotinas e protocolos adotados nas Unidades de Saúde. Entre os temas mais recorrentes, encontra-se a insatisfação com o atendimento prestado pelas equipes de saúde, os atrasos na prestação de serviços e as dificuldades dos usuários em compreender ou concordar com os fluxos e encaminhamentos estabelecidos pelas unidades.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo – 1 Trimestre 2025.

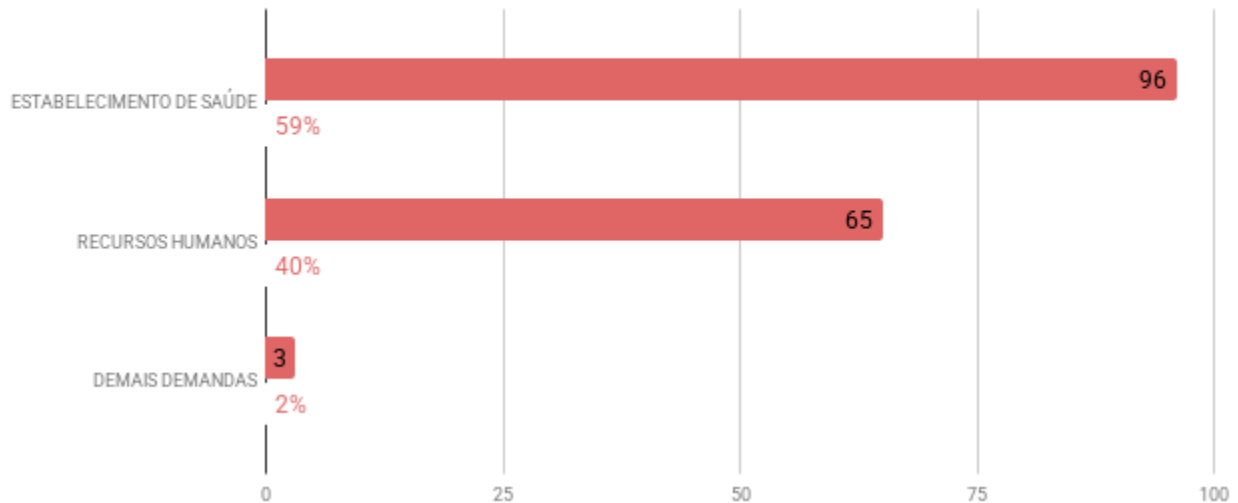
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ermelino Matarazzo - 1 Trimestre 2025.

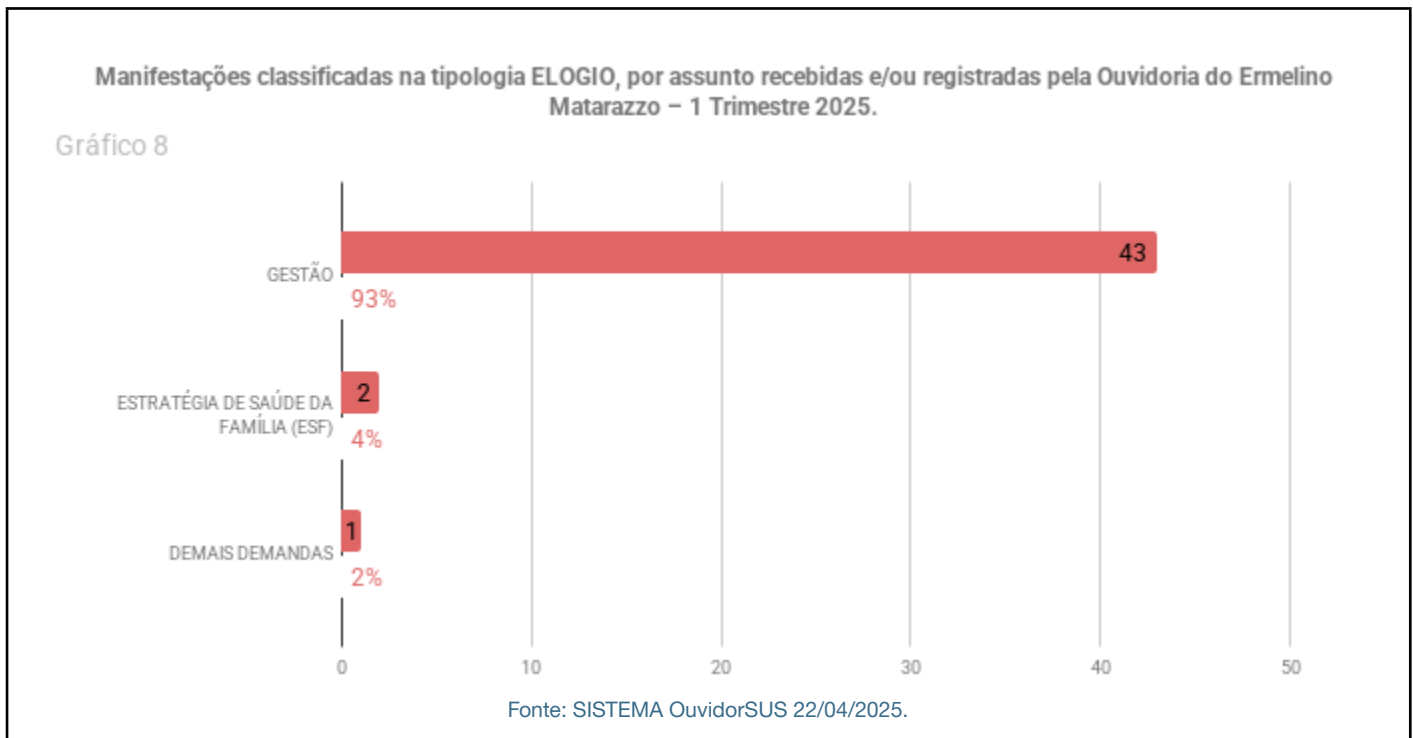
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 46 **elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a **8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 93%. A média mensal no trimestre foi de 15 elogios.



A análise do Gráfico 8 demonstra que a maioria dos elogios recebidos está relacionada à área de Gestão, com destaque para a valorização dos recursos humanos, tanto pelo desempenho individual dos profissionais quanto pela atuação integrada das equipes de saúde.

Ao comparar os dados, observa-se que o número de elogios registrados no primeiro trimestre de 2025 superou em mais de 100% o quantitativo realizado no mesmo período de 2024, evidenciando um crescente reconhecimento da população ao empenho contínuo dos profissionais na oferta de um atendimento qualificado e humanizado.

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
AMA ESPEC BURGO PAULISTA	96	96	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM POPULAR - DR. MATHEUS SANTAMARIA	21	21	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TRÊS MARIAS - DR. MAURICIO ZAMIJOVSKY	40	41	98%
AMA/UBS INTEGRADA PROF. DR. HUMBERTO CERRUTI - PQ BOTURUSSU	38	40	95%
CAPS AD II ERMELINO MATARAZZO	4	4	100%
CAPS ADULTO II ERMELINO MATARAZZO	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ERMELINO MATARAZZO	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CCI LESTE PADRE ANTONIO LUIZ MARCHIONI PADRE TICÃO	18	18	100%
CENTRO DE PRÁTICAS NATURAIS ERMELINO MATARAZZO - PRIMAVERA	0	1	0%
CEO II ERMELINO MATARAZZO	4	4	100%
CER III ERMELINO MATARAZZO	7	7	100%
SAE DST/AIDS FIDELIS RIBEIRO	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ERMELINO MATARAZZO	0	2	0%
UBS BURGO PAULISTA	26	26	100%
UBS COSTA MELO	27	27	100%
UBS DR CARLOS OLIVALDO DE SOUZA LOPES MUNIZ - PONTE RASA	38	41	93%
UBS ERMELINO MATARAZZO	17	17	100%
UBS JARDIM KERALUX	6	6	100%
UBS JARDIM PENHA	24	24	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PEDRO DE SOUZA CAMPOS	11	11	100%
UBS VILA CISPER	25	26	96%
UBS VILA PARANAGUÁ	37	39	95%
UPA ERMELINO MATARAZZO	53	53	100%
Total	497	509	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 573
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 497
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: CRPICS Primavera - Ermelino Matarazzo, recebeu uma demanda no período, não concluindo a mesma no prazo de vinte dias devido a intercorrências de férias e licença saúde na unidade. STS Ermelino Matarazzo, as demandas recebidas pela Supervisão de Saúde referem-se ao atendimento prestado pelos gestores das unidades do território. Essas demandas não são encaminhadas às unidades, pois pedimos apoio ao setor de ouvidoria do parceiro para realizar os devidos alinhamentos com o gestor. Apenas uma demanda não foi respondida no prazo estipulado.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Reforço dos prazos de resposta junto às unidades, bem como intensificação na monitoria das devolutivas no sistema OuvidorSUS.
- Principais resultados obtidos: A maioria das unidades pertencentes ao território da STS Ermelino Matarazzo alcançou a meta de 100% de respostas concluídas no prazo de 20 dias. As restantes, atingiram mais de 90% das respostas dentro do prazo.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Monitorar as unidades que recebem poucas demandas, emitindo alertas para o prazo de conclusão. Alinhar junto ao parceiro o envio das respostas de ouvidorias gerenciais dentro do prazo estipulado, melhorando o monitoramento e emitindo alertas aos responsáveis.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

Apesar de não estarmos mais realizando o preenchimento da planilha PAQ, para avaliação das respostas das unidades, a Supervisão de Saúde de Ermelino Matarazzo continua monitorando a conclusão das demandas, bem como a qualidade das respostas. Pela amostragem, conseguimos identificar que as unidades primam por respostas que visam orientar e atender as necessidades dos munícipes, respeitando os fluxos e diretrizes de SMS.

11. Plano de ação

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

- Desde a implementação do indicador Q2 para Ouvidoria, a STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP, ampliaram o fortalecimento dos fluxos com emissão de comunicados e discussão em reuniões gerenciais periódicas, visando o cumprimento do prazo e a excelência na prestação de serviço ao cidadão.
- A OSS SAS Seconci-SP implementou ferramenta Power BI para acompanhamento da tendência do indicador, possibilitando ao gestor local adotar medidas preventivas antecipadamente. Com essa ferramenta, também é gerado o Caderno de Indicadores com avaliação regular dos índices e planejamento de ações, quando pertinente.
- Para o tema de recursos humanos, além das tratativas de melhoria pontuais, as equipes vêm realizando os treinamentos do PLAMEP, voltados aos mais diversos temas técnico-assistenciais, administrativos e comportamentais, como Inércia Clínica, Atualização sobre pré-natal de risco habitual, SIGA Feridas, AMPI, Integração para Enfermeiros – Assistência à Criança, Mulher, Adulto e Idoso, Vacinação na Atenção Básica, Humanização – Comunicação Não Violenta e Política Nacional de Humanização.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O (What?)	quê	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reunião Gerencial Periódica		Acompanhamento sistemático do indicador de qualidade da ouvidoria	Pauta/discussão em reunião de gerentes	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, STS Ermelino Matarazzo e SAS Seconci-SP	Em andame... ▾
Power BI / Caderno de Indicadores		Monitorar prazo do indicador de qualidade da ouvidoria	Avaliação periódica dos dados e tendência do indicador	Mensalmente	Gestores dos Serviços de Saúde, SAS Seconci-SP	Em andame... ▾
PLAMEP		Promover educação continuada aos trabalhadores	Treinamentos/ Capacitações	Calendário PLAMEP 2023 e 2024	Educação em Saúde SAS Seconci-SP, STS Ermelino Matarazzo	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
13/02/2025	Reunião com a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	Alinhamento do Cronograma de 2025 e atualizações sobre o Sistema SIGRC	Jaci Andréia C. M. de Almeida
17 a 28/03/2025	Capacitação EAD - Operação do Sistema SIGRC	Capacitação na utilização do novo sistema de registro e acompanhamento de ouvidorias.	Jaci Andréia C. M. de Almeida Maria Cícera da Graça Lima

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Ao analisar as demandas recebidas pela STS Ermelino Matarazzo no período de janeiro a março de 2025, observamos uma manutenção da média de solicitações formalizadas em comparação aos trimestres anteriores. Durante esse período, as principais demandas foram direcionadas às especialidades de: Clínica Médica, Neurologia, Psiquiatria, Ginecologia e Obstetrícia, Ortopedia e Traumatologia, Endocrinologia e Metabologia, Cardiologia, Dermatologia, Oncologia, dentre outros.

Quanto às reclamações, a maior parte concentrou-se em questões de acesso, como demora no atendimento e número limitado de vagas, além de críticas às rotinas e protocolos da unidade de saúde. Em relação aos recursos humanos, as queixas foram relacionadas a escassez de profissionais médicos e insatisfação com o atendimento prestado por profissionais e equipes de saúde.

Por outro lado, as demandas de elogios destacaram os esforços contínuos para melhorar a qualidade do atendimento à população, refletindo o compromisso das equipes de saúde. Daremos continuidade às ações de resolução das questões apresentadas, em colaboração com a OSS SAS Seconci-SP. O monitoramento das demandas no Sistema OuvidorSUS continuará sendo realizado diariamente, com as informações obtidas sendo encaminhadas à Supervisora e à Assessoria Técnica, além de fornecer feedback às Unidades, para garantir a verificação e conclusão das demandas dentro dos prazos estabelecidos e com a qualidade necessária.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

As manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2025 concentram-se principalmente na categoria de Solicitação, com destaque para demandas relacionadas à marcação de retorno em consultas médicas especializadas, agendamento de cirurgias e exames especializados. Esses serviços, na maioria das vezes, são compartilhados com a rede municipal e atendidos conforme o fluxo de regulação.

Em relação às especialidades em destaque, o território realiza o acompanhamento e monitoramento da gestão de alta, além de

fortalecer o vínculo do paciente com a UBS de referência, com o objetivo de garantir que a prevenção seja promovida de forma colaborativa entre a equipe de saúde e os pacientes.

Eliete Cristina Bérgamo Alves

Supervisora Técnica de Saúde

STS Ermelino Matarazzo

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.



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>

