

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE IPIRANGA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga  
Endereço: Rua Lino Coutinho, 841 - Ipiranga - CEP: 04207-001

**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 3, novembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 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**

Armando Luis Palmieri

**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 Sudeste**

Andreza Aparecida Yabiku

**Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga**

Sueli de Medeiros Cardoso dos Passos Carvalho

**Ouvidor**

Miriam Otero Dimitrov

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

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

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

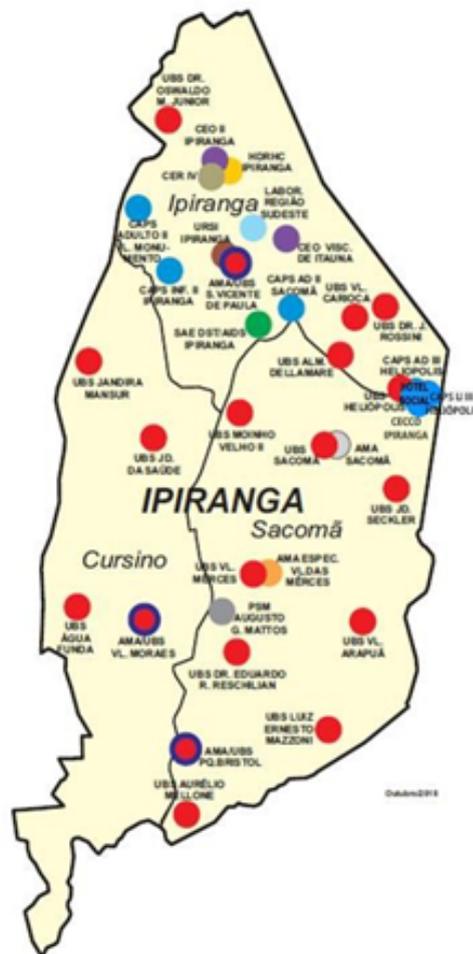
<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>22</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>24</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>25</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Sistema Único de Saúde – SUS tem por finalidade, por meio de suas unidades de saúde, realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população. Segundo dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, a população da cidade de São Paulo conta com 11.451.245 habitantes.

Na cidade de São Paulo, os municípios que utilizam o Sistema Único de Saúde – SUS estão distribuídos em 06 Coordenadorias Regionais de Saúde. A STS Ipiranga abarca 37,5 Km com 480.878 habitantes e apresenta 49 Serviços, numa região de transição urbana e verticalização com diferenças importantes sócio econômicas entre os Distritos Administrativos do Ipiranga e Sacomã.

Nossa supervisão é composta por 43 serviços de saúde assim distribuídos no território:

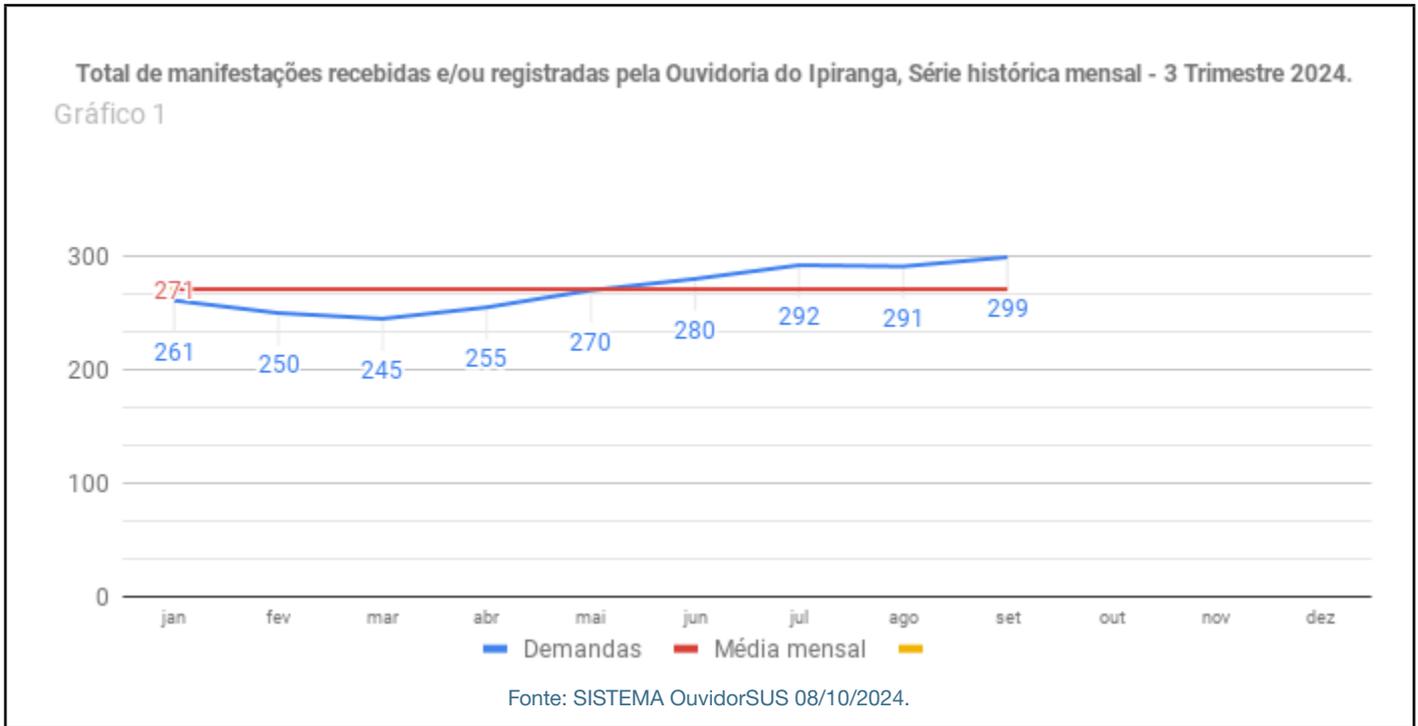


- 18 UBS
- 03 AMA 12H
- 01 AMA 24H
- 01 PS MUNICIPAL
- 01 AMA ESP
- 01 HD RH CERTA
- 01 CAPS AD II
- 01 CAPS AD III
- 01 CAPS Adulto II
- 01 CAPS IJ II
- 01 CAPS IJ III
- 01 CECCO
- 02 CEO
- 01 CER IV
- 01 SIAT
- 02 PAI
- 03 RESIDÊNCIAS TERAPÊUTICAS
- 01 EMAD
- 01 SAE
- 01 URSI
- 01 UVIS
- 01 PADI
- 01 UAA
- 01 LAB SAÚDE PÚBLICA
- 01 POLO DE CURATIVO
- 01 REDE SAMPA TRANS

## **2. Panorama Geral do período**

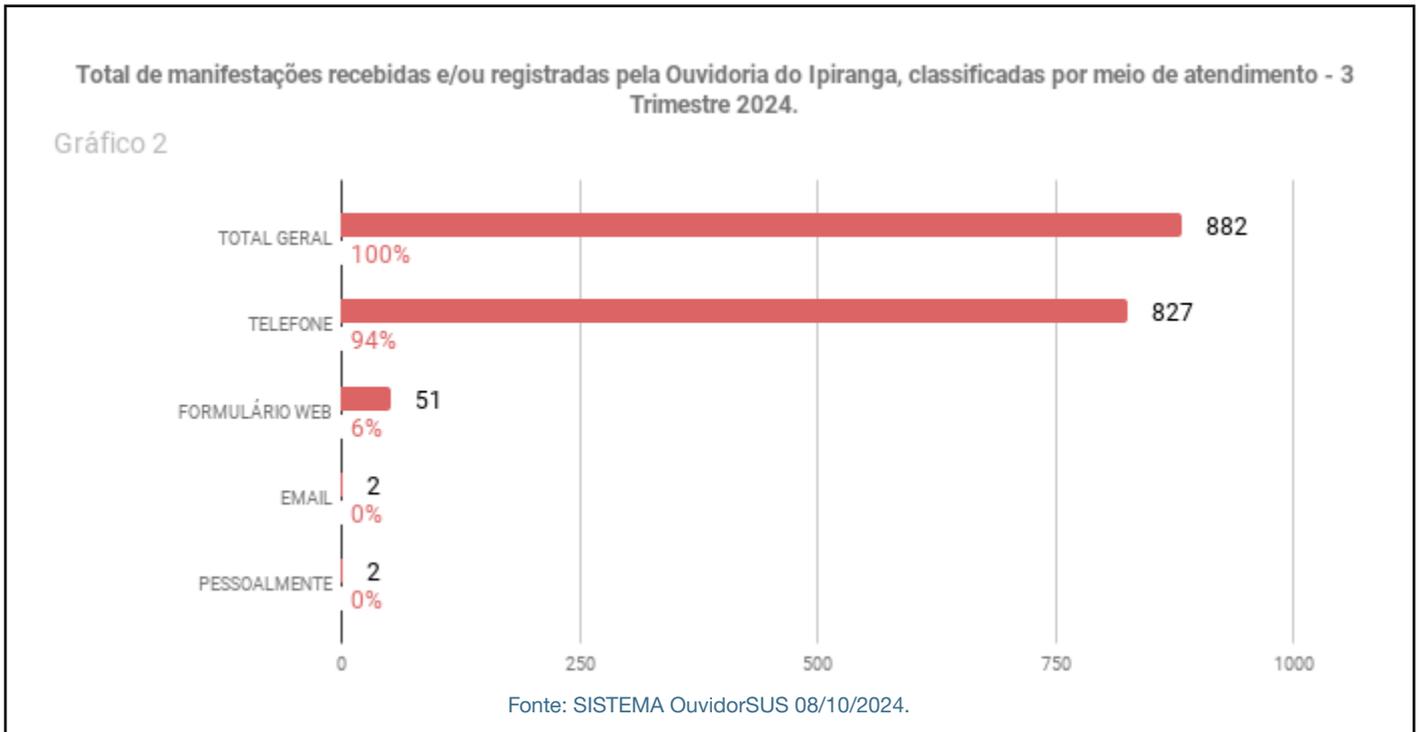
Neste relatório do 3º Trimestre de 2024 será apresentada uma análise detalhada de como se comportaram as demandas de ouvidoria em relação ao segundo trimestre de 2024, dos principais problemas identificados e possíveis ações tomadas para solucioná-los. É importante destacar que neste trimestre recebemos um número expressivo de demandas com DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde) apontando FRALDAS, com 65 (12%).

### 3. Número de manifestações – Série histórica



No levantamento de dados recebemos no terceiro trimestre de 2024 882 demandas, com uma média de 294 demandas por mês sendo 292 no mês de julho (33,10%); 291 no mês de agosto (32,99%) e 299 no mês de setembro (33,90%). Observamos uma discreta redução comparado ao trimestre anterior de manifestações relacionadas à entrega de fraldas.

## 4. Meios de atendimento



Observamos um aumento das manifestações comparado ao trimestre anterior. Acreditamos que o maior número de manifestações por telefone deve-se à dificuldade de acesso ao sistema informatizado por parte do munícipe.

## 5. Classificação das manifestações

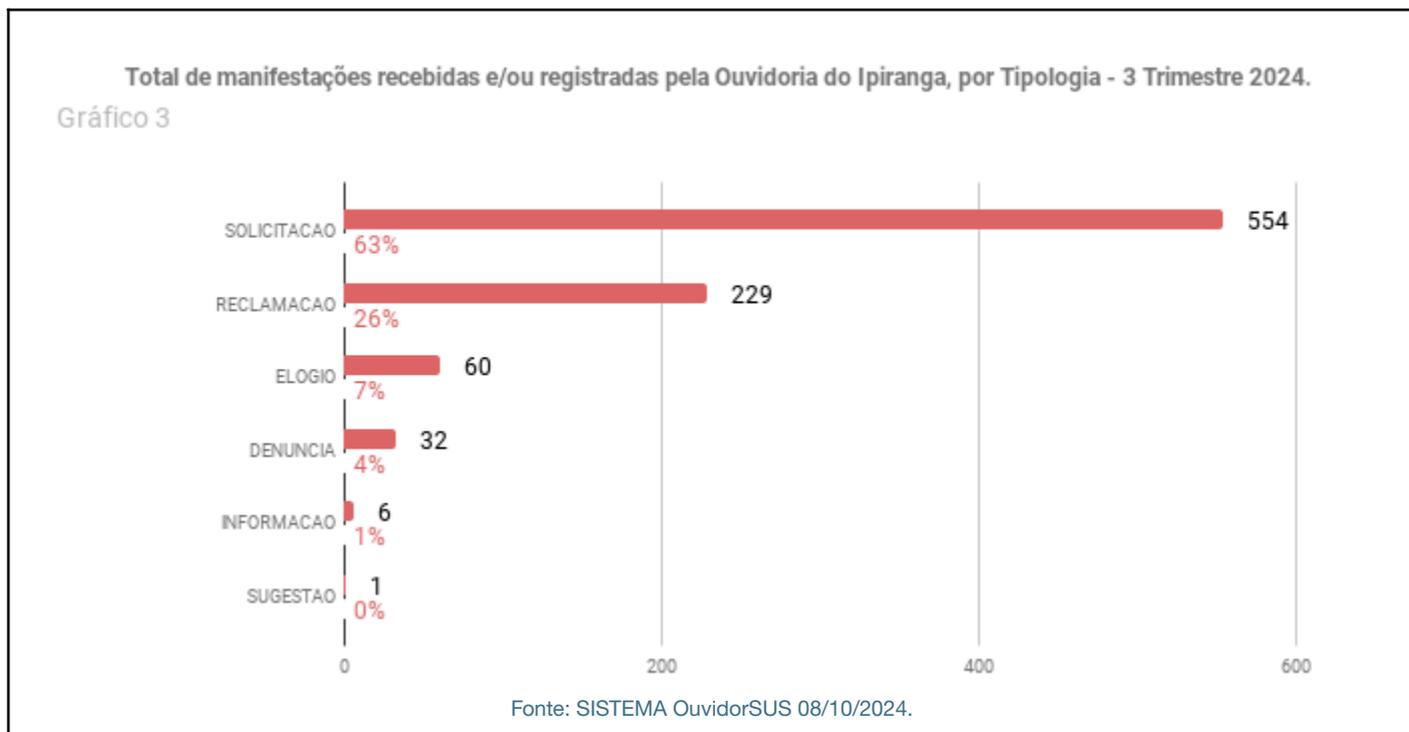
Foram registradas 554 solicitações, correspondente a 63% do total.

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento; 20% a Cirurgias; 10% diagnósticos por imagem e 5% demais demandas.

A maioria das solicitações versa sobre a dificuldade de marcar os retornos após as consultas, devido a desligamento de profissional e período necessário para nova contratação, gerando sobrecarga nos agendamentos.

O gráfico 3 detalha o total das manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga por tipologia.

No trimestre, a maioria das manifestações recebidas foi de solicitações (554), que corresponde a 63% do total. Em seguida, vem as reclamações (229), que correspondem a 26% do total, seguidos por Elogios 7%, Denúncia 4%, Informação 6% e Sugestão 0%.



## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 554 solicitações registradas no 3 trimestre de 2024 correspondem a 63% do total.

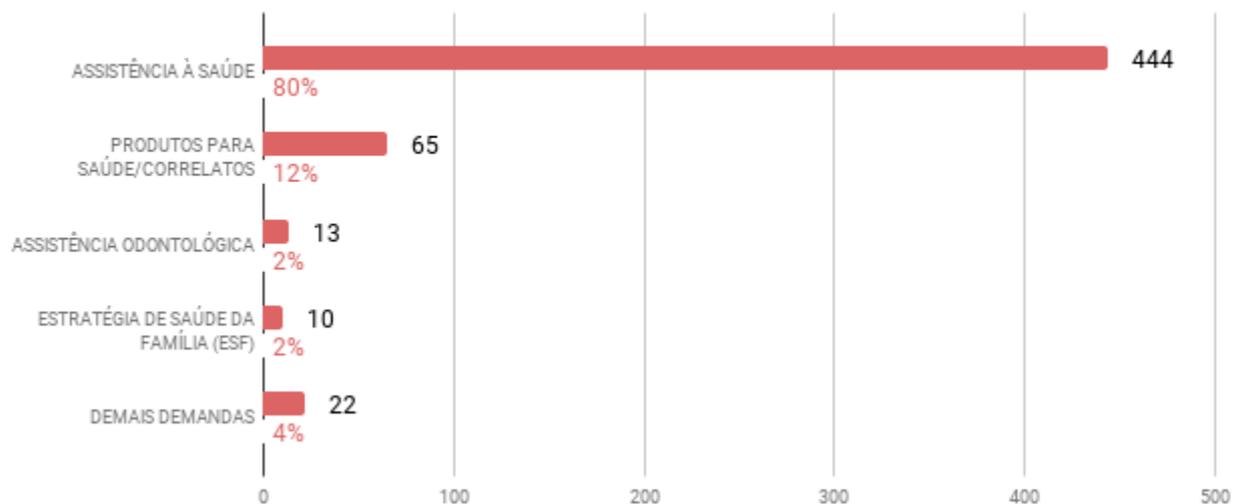
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (80 %).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a consulta/atendimento, 20% são relacionados a cirurgias, 15% a diagnósticos por imagem e tratamento e 5% demais demandas.

A maioria das solicitações versa sobre a dificuldade de marcar os retornos após as consultas, devido a desligamento de profissional e período necessário para nova contratação, gerando sobrecarga nos agendamentos.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 3 Trimestre 2024.

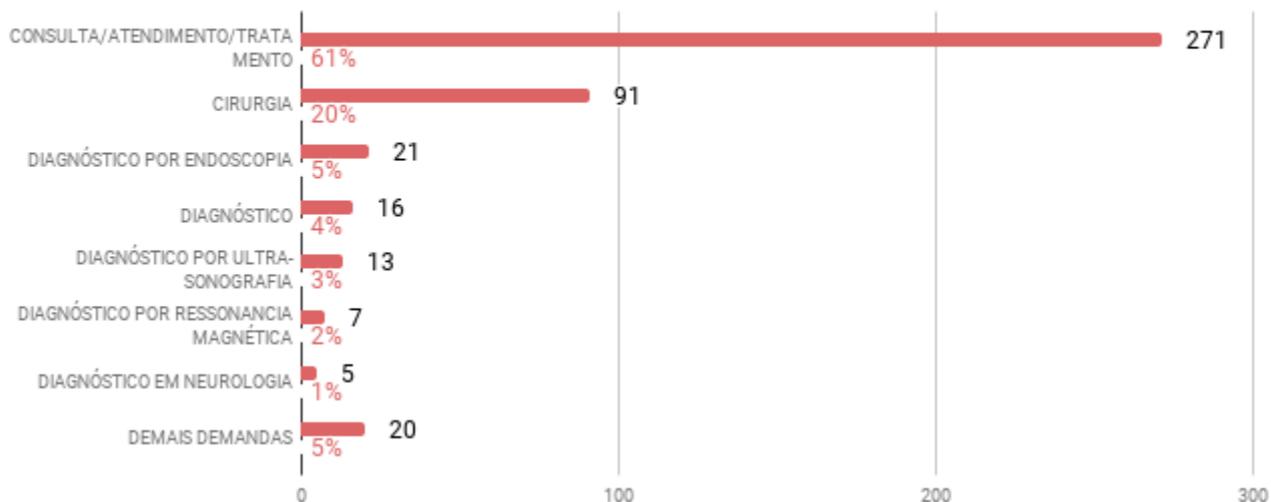
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 229 Reclamações registradas no período correspondem a 26% do total.

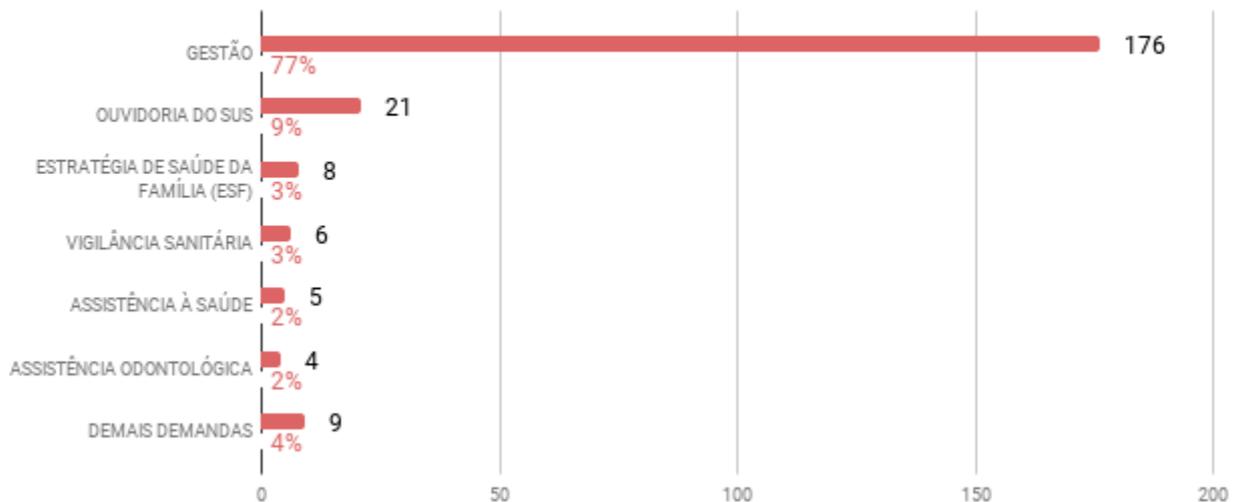
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (77%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a estabelecimento de saúde, 45% a Recursos Humanos e 5% demais demandas.

Acreditamos que a porcentagem de reclamações referentes à gestão se dá pela rotatividade de profissionais, fator que contribui para o aumento da demanda de atendimento, impactando também nas reclamações sobre recursos humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga – 3 Trimestre 2024.

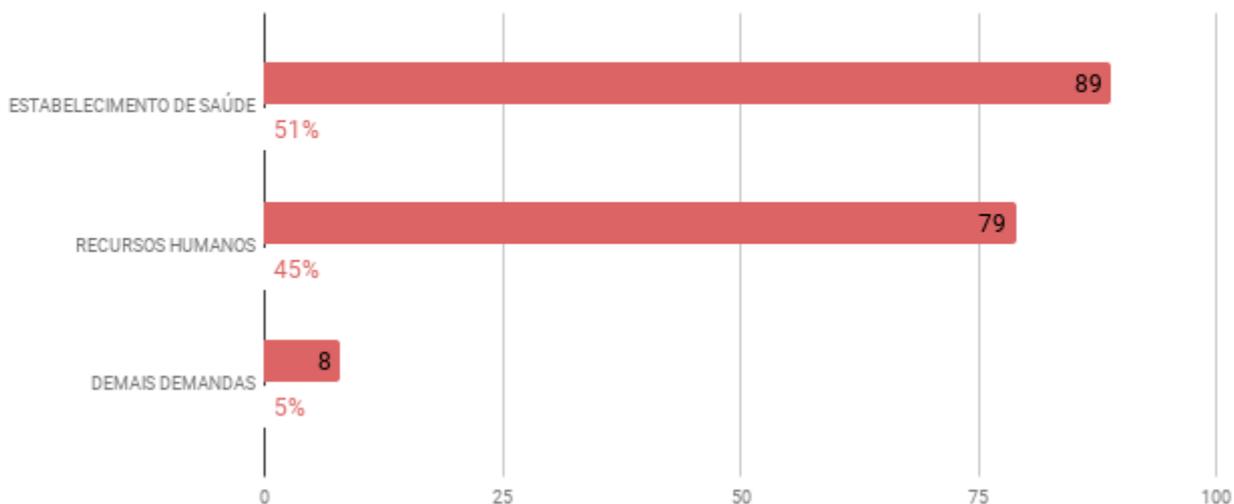
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 7



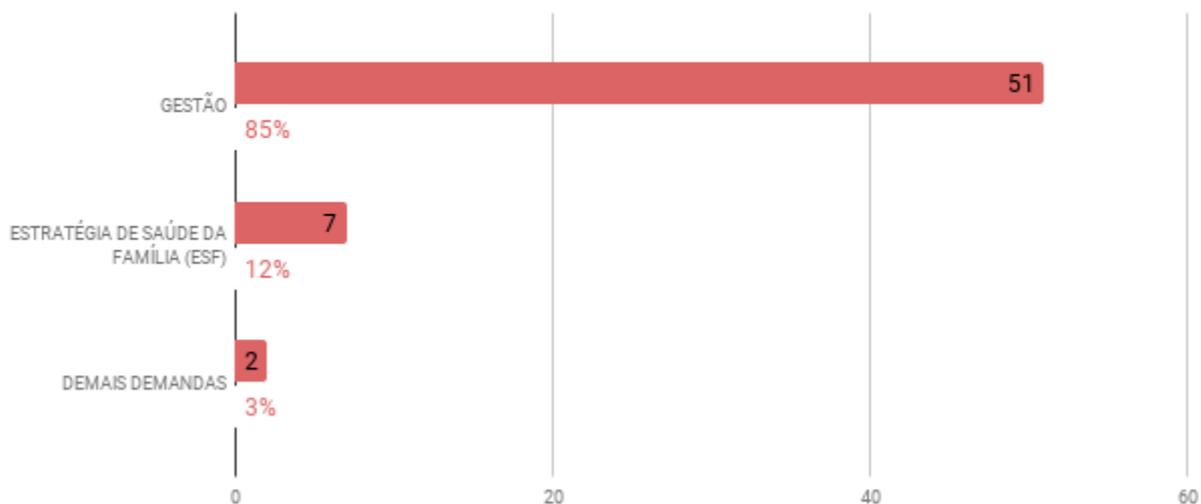
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados 60 **elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 85%. A média mensal no trimestre foi de 20 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Observamos uma redução de 5% no total de elogios comparado ao trimestre anterior no assunto relacionado à gestão, porém com aumento de 5% comparado ao trimestre anterior no assunto ESF. Acreditamos que esse aumento se dá pelo empenho dos equipamentos de saúde em realizar atendimento de forma eficiente e humanizada, tendo como objetivo prestar assistência com excelência.

## 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 VILA DAS MERCÊS	72	72	100%
AMA SACOMÃ	9	9	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MORAES - DR. JOÃO PAULO BOTELHO VIEIRA	17	17	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE BRISTOL	29	32	91%
AMA/UBS INTEGRADA SÃO VICENTE DE PAULA	32	36	89%
CAPS AD II SACOMÃ	2	2	100%
CAPS AD III HELIOPOLIS	1	1	100%
CAPS ADULTO II VILA MONUMENTO	6	7	86%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CEO II IPIRANGA	1	2	50%
CEO II VISCONDE DE ITAUNA	2	4	50%
CER IV FLAVIO GIANNOTTI	6	11	55%
EMAD VILA DAS MERCES	1	1	100%
PS MUNICIPAL AUGUSTO GOMES DE MATTOS	12	12	100%
SAE DST/AIDS IPIRANGA - DR. JOSÉ FRANCISCO DE ARAÚJO	4	4	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - IPIRANGA	2	2	100%
UBS ALMIRANTE DELLAMARE	11	11	100%
UBS AURELIO MELLONE - JARDIM SÃO SAVÉRIO	11	11	100%
UBS DR. EDUARDO ROMANO RESCHILIAN	22	22	100%
UBS DR. JOAQUIM ROSSINI	16	16	100%
UBS DR. OSWALDO MARASCA JUNIOR	25	25	100%
UBS HELIOPOLIS	16	21	76%
UBS JARDIM DA SAÚDE - NEUSA ROSALIA MORALES	17	17	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM SECKLER	35	36	97%
UBS LUIZ ERNESTO MAZZONI	30	30	100%
UBS MOINHO VELHO II	11	11	100%
UBS PROFª JANDIRA MASSUR - VILA GUMERCINDO	10	10	100%
UBS SACOMA EDMUNDO SUSSUMU FUJITA	38	38	100%
UBS VILA ARAPUÃ	30	30	100%
UBS VILA DAS MERCÊS	12	12	100%
UBS ÁGUA FUNDA	25	25	100%
UNIDADE HOSPITALAR - DR FLAVIO GIANNOTTI	102	102	100%
UVIS IPIRANGA / SACOMÃ	2	4	50%
Total	609	633	96%

Recebemos 633 manifestações de solicitações/reclamações no terceiro trimestre de 2024, sendo que 609 foram respondidas em até 20 dias, conforme legislação vigente.

Somente 5 unidades não atingiram o índice de 80% de respostas enviadas dentro do prazo estipulado, sendo elas: CER IV Flávio Giannotti, UBS Heliópolis, CEO Visconde de Itaúna, CEO Ipiranga e UVIS, perfazendo um total de 15 manifestações não respondidas equivalentes a 2,36% das manifestações recebidas.

Se compararmos com o trimestre anterior, tivemos um aumento considerável de 7% nas unidades com atrasos no cumprimento do prazo.

Evidenciamos que as unidades, assim como no primeiro trimestre, não solicitaram dilação de prazos, mesmo em situações que impossibilitam a elaboração da resposta.

As 5 unidades que não cumpriram o prazo foram notificadas pela supervisora, sendo convocadas para reunião que acontece mensalmente na STS com a presença da ouvidora, a fim de reforçar as rotinas e reorientar sobre o impacto do não cumprimento dos prazos. As unidades pontuadas reconheceram que precisam melhorar os fluxos de trabalho priorizando as tarefas, identificando os prazos, visando melhorar as rotinas, comprometendo-se a atentar aos prazos fazendo leitura diária do sistema OuvidorSUS.

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

Em relação ao Programa de Avaliação de Qualidade, estabelecemos a rotina diária do preenchimento da PAC, sendo que, das 775 manifestações recebidas, inserimos 775, perfazendo um total de 100% das manifestações inseridas na planilha. Ressaltamos que algumas demandas de cirurgias e oncologia são encaminhadas para regulação regional para tratativas.

Foram recebidas e/ou registradas 775 demandas de ouvidoria no 3º trimestre de 2024. Neste mesmo período, foram avaliadas e finalizadas no Programa de Avaliação da Qualidade (PAQ).

Os principais problemas identificados foram em relação à tipologia Solicitações, onde elencamos o assunto Assistência à Saúde com 444

demandas (80%), e em seguida o assunto Produtos para Saúde/Correlatos, com 65 demandas registradas (12%).

Em relação ao assunto Assistência à Saúde, observamos maior prevalência Consultas/Atendimento/Tratamento, com 271 manifestações (61%) e solicitações de cirurgias 91 manifestações (20%).

Outro problema identificado foi em relação à tipologia Reclamações, onde tivemos como principal assunto a Gestão, com 176 demandas (77%), seguido pelo assunto relacionado a Ouvidorias do SUS, com 21 demandas (9%).

Como sugestões para melhoria dentro da governabilidade da Ouvidoria da STS Ipiranga, temos que intensificar e identificar os problemas específicos de cada unidade de saúde com suas peculiaridades e qualificar esta gestão.

Em relação às sugestões que estão fora da governabilidade e alcance da STS Ipiranga, temos que ser capazes de identificar os problemas das Unidades de Saúde desta STS e sinalizar para as instâncias superiores, para que consigam tomar as devidas providências e melhorar e/ou sanar estes problemas identificados.

## **11. Plano de ação**

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

Reunião junto aos gestores, com apresentação do relatório trimestral mostrando o impacto do não cumprimento dos prazos, bem como planejamento de estratégias para melhorar o fluxo e otimização das tratativas nas demandas.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Reuniões com gestores	Para alimento dos fluxos	Presencial ou online	Mensalmente	Supervisor/ gestores e ouvidor	Em an... ▾
Visitas da Supervisão nas unidades	Alinhar fluxos e validar protocolos	Presencial	Semanalmente	Apoiadores/ Supervisor	Em an... ▾
Fechamento das demandas dentro do prazo	Cumprir as metas dos indicadores dentro do prazo	Entrar em contato com os responsáveis pelas demandas de ouvidoria nas unidades	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em an... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião com ouvidores sobre SIGRC	Informar sobre mudanças no sistema ouvidor	Miriam Otero Dimitrov

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

Neste 3º trimestre tivemos recorrência das manifestações relacionadas a solicitações de consultas nas unidades de saúde, tendo em vista uma incidência maior dos casos cirúrgicos, situações que fogem da nossa governabilidade.

Sobre as reclamações, cujo assunto mais citado foi a Gestão, em especial devido às rotinas e protocolos da unidade, que têm como finalidade padronizar os atendimentos de forma sistematizada, proporcionando um atendimento humanizado. Ainda em análise às reclamações, o segundo subassunto é Recursos Humanos, evidenciando a necessidade de capacitação e reciclagem de todos os funcionários sobre a qualidade do atendimento. Com o avanço da tecnologia, uma grande parte da população tem acesso às informações, trazendo com isso o empoderamento do munícipe em relação aos seus direitos, o que fortalece a consolidação do SUS no nosso município.

A maioria das denúncias neste período foram para a Vigilância Ambiental, sobre estabelecimentos comerciais.

Quanto aos elogios, foram dirigidos aos profissionais e equipes, fazendo com que a equipe sinta-se motivada para continuar seus atendimentos de forma mais humanizada e com qualidade, além de fortalecer o espírito coletivo.

Com esse panorama geral, conseguimos criar estratégias para melhorias nos atendimentos, destacando o papel fundamental da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde, visando a criação de serviços mais humanizados, éticos e respeitosos, resultando em cidadãos atendidos.

Miriam Otero Dimitrov

Ouvidora

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

A Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga acompanha todas as demandas de ouvidoria dos usuários, sempre tratando de forma adequada cada manifestação, devolvendo a estes o retorno e procurando sempre ser resolutivo na demanda.

Levamos sempre em consideração as melhorias no processo de trabalho para que o usuário seja sempre atendido com qualidade, conforme preconiza o SUS.

Em reuniões do Conselho Gestor da STS Ipiranga, tratamos sempre essa pauta sobre ouvidoria no intuito de esclarecimentos dessa ferramenta que é de grande valia para ajudar aprimorar ainda mais os serviços de saúde oferecidos à população.

Observamos que em relação ao trimestre anterior tivemos um aumento referente às manifestações por fraldas e a STS realizou reuniões com os gestores, reforçando os interlocutores do programa nas Unidades para estarem atentos na atualização dos endereços e esclarecendo que mesmo os insumos sendo entregues pelo correio, as visitas e os vínculos dos usuários devem permanecer.

Observamos também um aumento das unidades que não conseguiram atingir a meta do prazo de resposta determinado pela Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde. Para isso foram realizadas reuniões com os gerentes para alinhamento dos processos.

Sempre apresentamos o Relatório Trimestral das Unidades de Ouvidoria para os Gestores no sentido de reforçar o cuidado e também ouvir experiências de cada Gestor.

Está previsto para as próximas reuniões do Conselho Gestor a apresentação do Relatório para melhor entendimento dos nossos conselheiros.

Supervisora

Sueli de Medeiros Cardoso dos Passos Carvalho

## 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
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



# REDE DE OUVIDORIAS

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

- Central SP 156**  
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
  - Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
  - Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

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

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

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

### **RELATÓRIOS**

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



### **RELATÓRIOS TRIMESTRAIS**

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### **BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS**

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

