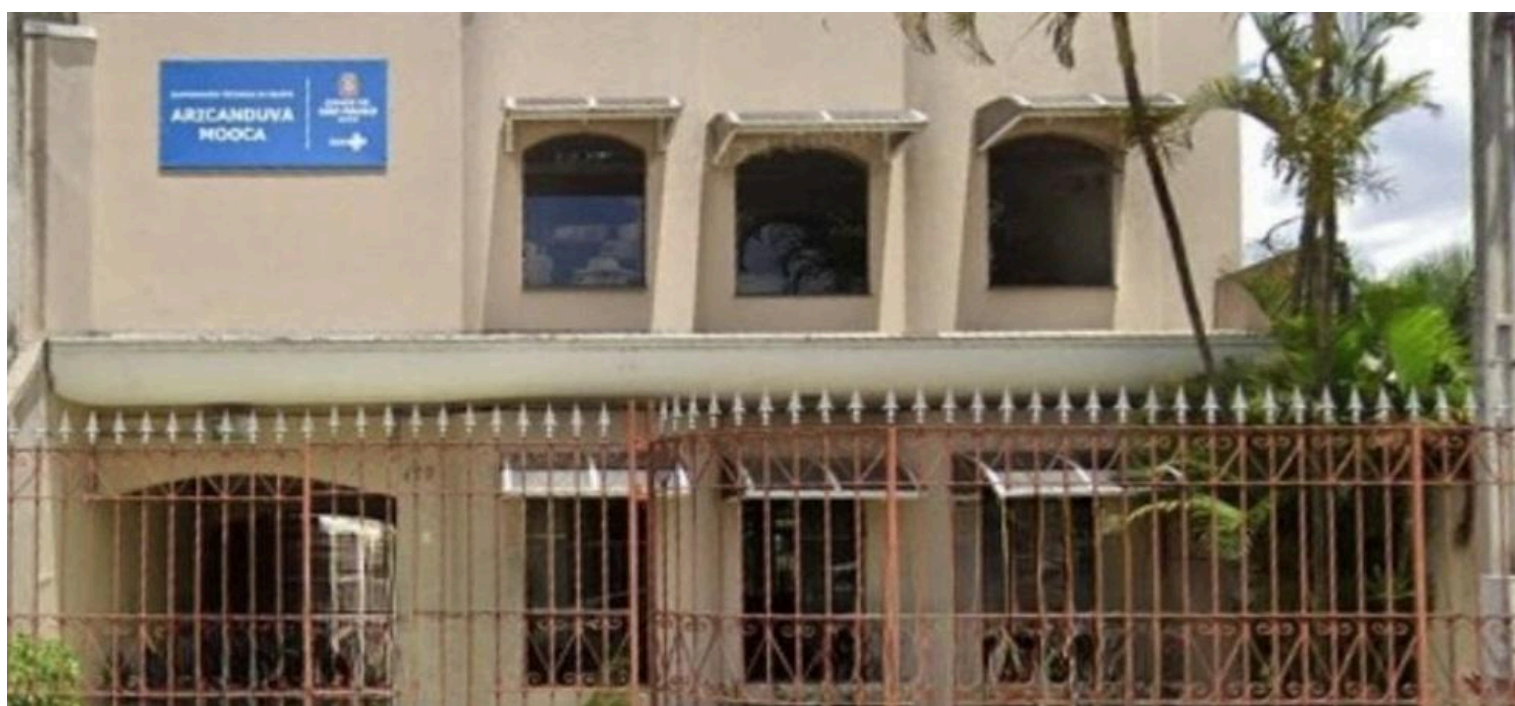


4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE MOOCA/ARICANDUVA



SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE MOOCA/ARICANDUVA
RUA JUCA MENDES,179 - VILA CARRÃO
SÃO PAULO-SP
CEP 03428-020

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lúcia 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, 30p.

- 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 Sudeste

Andreza Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva

Supervisora

Sanny Fabretti Bueno Grosso

Ouvidor

Rosana 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	8
2.1. Panorama Geral do Trimestre	8
2.2. Retrospectiva 2024	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	23
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
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

A Supervisão Técnica de Saúde - STS Mooca/Aricanduva pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste. Atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das demandas recebidas no quarto trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo.

A STS Mooca/Aricanduva possui 9 Distritos Administrativos: Mooca, Brás, Aricanduva, Carrão, Vila Formosa, Água Rasa, Belém, Pari e Tatuapé, com população de 625.881 habitantes.



A SPDM é a Organização Social de Saúde presente no território, por meio dos Contratos de Gestão CG 014/2015 (Aricanduva) e CG003/2015 (Mooca). O Centro Social Nossa Senhora do Bomparto (BOMPAR) possui convênios no território para contratação das

equipes de Consultório na Rua e de 4 equipes de Programa de Acompanhante de Idosos - PAI. A CROPH (Coordenação Regional das Obras de Promoção Humana) é a OSC que possui convênio para a contratação da equipe de saúde da Instituição de Longa Permanência de Idosos - ILPI Canindé.

Possui os seguintes serviços no território:

- 1 Ambulatório de Especialidades (Ítalo Le Vocci)
- 1 Hospital Dia (Mooca)
- 4 AMA/UBS (V. Antonieta, V. Oratório, Água Rasa e Pari).
- 13 UBS (V. Formosa I, Carrão, González, V. Formosa II, V. Guarani, V. Nova Manchester, Jd. Iva, V. Nova York, Belenzinho, Brás, Mooca I, Santo Estêvão, V. Bertioga)
- 5 CAPS (1 adulto II, 1 adulto III, 1 infanto-juvenil II, 1 infanto-juvenil III e 1 álcool e drogas II)
- 3 Serviços de Residência Terapêutica (Masculino, Feminino e Misto)
- 1 CECCO (Mooca)
- 2 CEO (Carrão e Bertioga)
- 1 Unidade Odontológica Móvel - UOM (Consultório na Rua Mooca)
- 1 CER (Tatuapé)
- 2 equipes de APD
- 1 CTA (Mooca)
- 2 EMAD (Carrão e Oratório)
- 1 EMAP (Oratório)
- 1 URSI (Mooca)
- 1 EQUIPE ESPECIALIZADA EM VIOLÊNCIA - EEV (Pari)
- 6 equipes de PAI (Mooca, Bertioga, Guarani, Carrão, Formosa, Pari e Tatuapé)
- 6 equipes de Consultório na Rua (2 na UBS Pari, Brás, Belém, Mooca e Nova York)
- 3 equipes Sócio Sanitárias em CAEI (CAEI Casa de Simeão, CAEI 21, CAEI Sítio das Alamedas)
- 1 equipe Sócio Sanitária em ILPI (ILPI Tulipas)
- 1 equipe de Saúde na ILPI Canindé grau III
- 1 UPA II (Tatuapé)
- 2 UPA III (Mooca e Carrão)

Como elementos específicos característicos do território da STS Mooca Aricanduva podemos citar:

- ❖ População idosa: Com relação à população idosa, o território possui cerca de 21% de residentes idosos que ultrapassam a média da cidade de São Paulo (17%)

(Fonte: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/licenciamento/63_IU_CENSO_MUNICIPIO_IDADE.pdf)

- ❖ População em situação de rua: 18,2% está na Mooca, sendo a segunda maior na cidade de São Paulo, seguido do centro da cidade (40%), de acordo com o Censo da População em Situação de Rua – 2021.
- ❖ População imigrante: os Distritos Administrativos (DA) Brás, Belém e Pari apresentam grande porcentagem desta população que é atendida pelas unidades de saúde. Segundo a publicação “Imigrantes na cidade de São Paulo: cinco anos de atendimento do Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes - CRAI 2014- 2019!”, 13% dos pacientes imigrantes atendidos pelo CRAI eram do território da Mooca.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

A Supervisão Técnica de Saúde STS Mooca/Aricanduva, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste. Atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das manifestações recebidas no quarto trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio de Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

A partir dos dados apresentados no Banco de Dados da Rede de Ouvidorias SUS de 14/01/2025, referentes ao 4º Trimestre de 2024, analisaremos os tópicos e subassuntos que tiveram manifestações em todas as unidades da Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva.

2.1. Panorama Geral do Trimestre

No 4º trimestre de 2024 ocorreu uma diminuição de demandas, principalmente referentes a fraldas. Nesse período, tivemos destaque nas demandas do assunto gestão sobre dificuldade de acesso

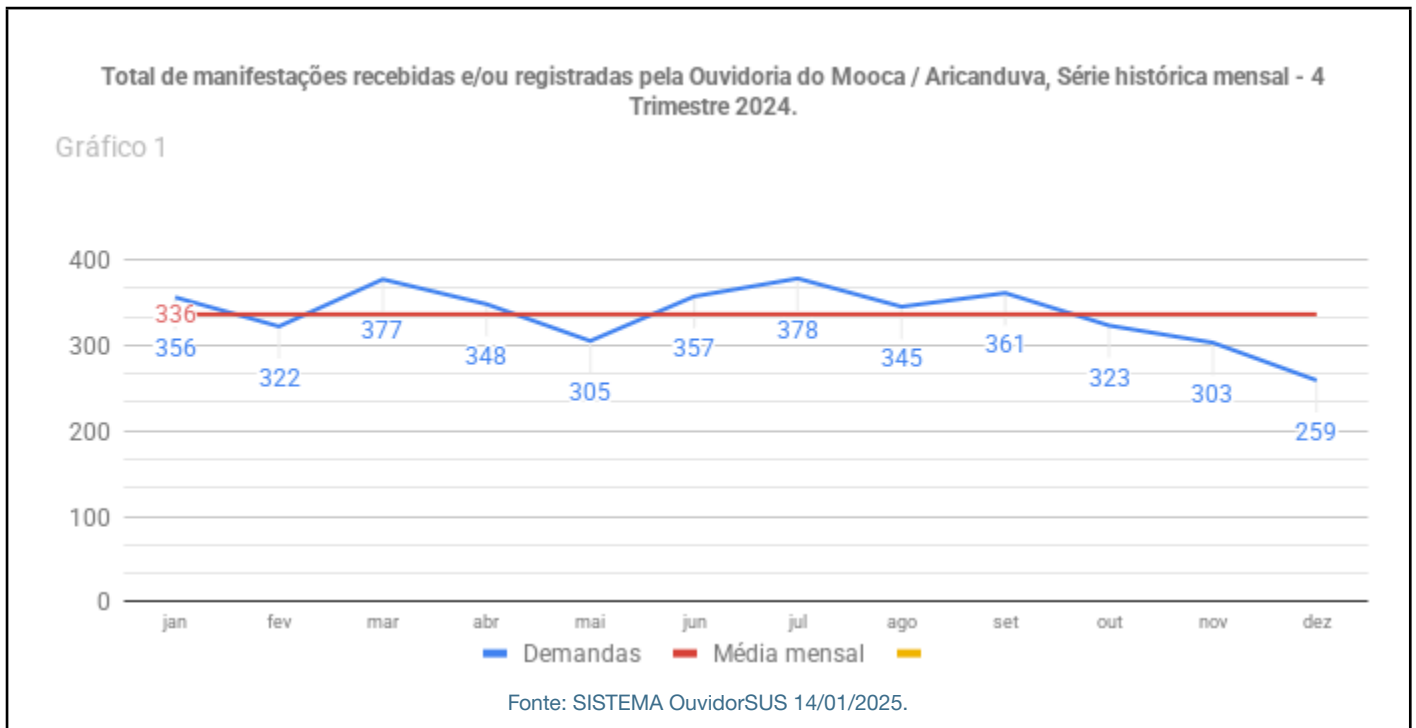
(agendamento de clínica médica), demora dos atendimentos nas unidades, principalmente nas AMAs e UPAs.

2.2. Retrospectiva 2024

A partir dos dados apresentados no Banco de Dados da Rede de Ouvidorias SUS de 14/01/2025, referentes ao ano de 2024, analisaremos os tópicos e subassuntos que tiveram manifestações em todas as unidades da Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva.

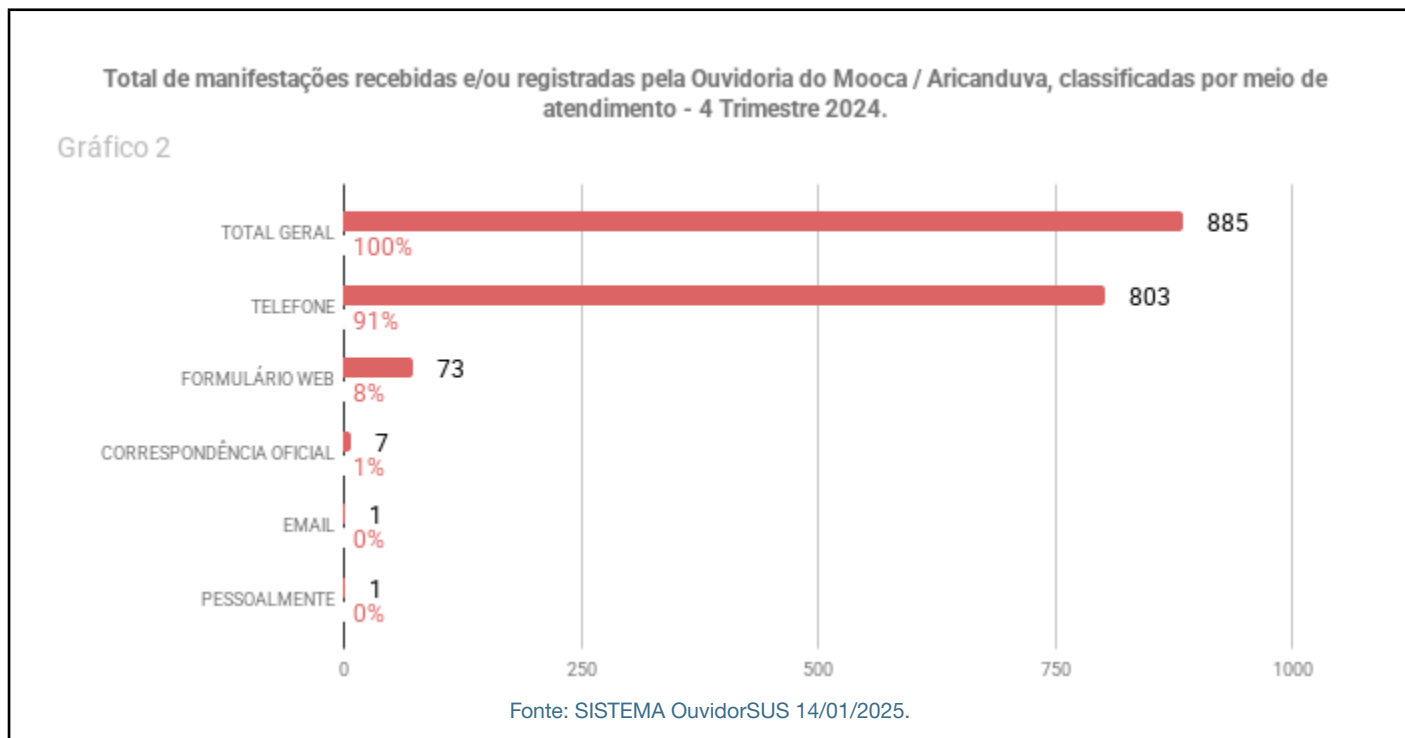
O assunto que tivemos maior número de demandas no ano de 2024 foi gestão, estabelecimentos de saúde, dificuldade de acesso e demora no atendimento e Recursos Humanos, insatisfação com profissionais. Em segundo lugar foi o assunto Assistência à saúde Consulta/Atendimento/Tratamento, principalmente consulta de clínica médica, neurologia e ortopedia e agendamento de cirurgias.

3. Número de manifestações – Série histórica



No 4º trimestre de 2024 tivemos uma média mensal de 295 manifestações, sendo que tivemos uma diminuição de demandas e de solicitações de fraldas. A média mensal diminuiu, comparada ao trimestre anterior.

4. Meios de atendimento



No 4º Trimestre de 2024 foi verificado que o meio de atendimento mais utilizado foi o meio telefônico, com 91%, pela facilidade do acesso para a maioria da população.

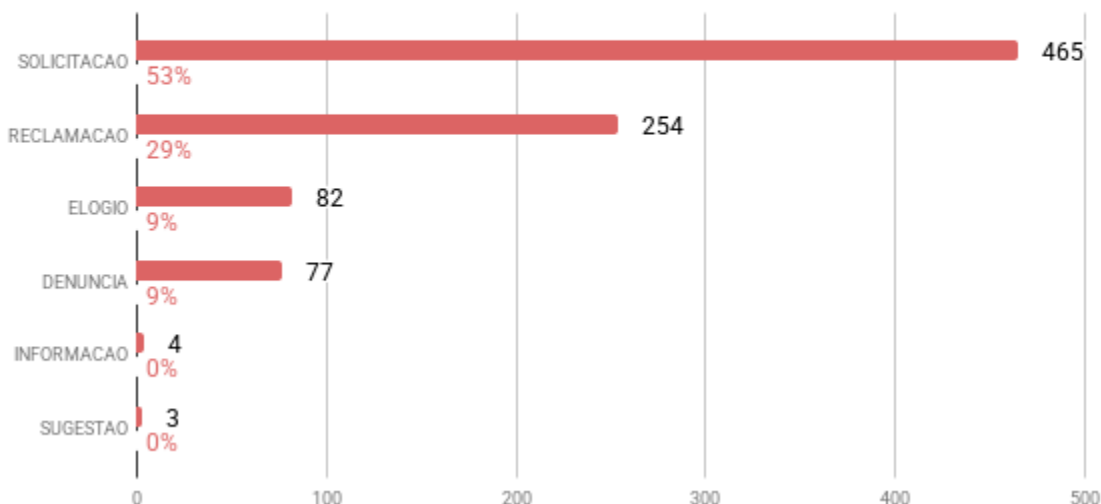
5. Classificação das manifestações

No 4º trimestre de 2024 tivemos alguns destaques: 53 % das demandas foram solicitações (465), principalmente devido à dificuldade de agendamento de consultas, exames e agendamento de cirurgias; 29 % delas foram reclamações (254), devido à dificuldade de acesso, demora no atendimento, principalmente nas AMAs e UPAs e recursos humanos (insatisfação) 117. Tivemos 9% de demandas de elogio (82) e 9% (77) de denúncias, sendo que a maioria se refere a demandas de Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS); 0% de informações (4) e 0% de sugestões.

(3).

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Mooca / Aricanduva, por Tipologia - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

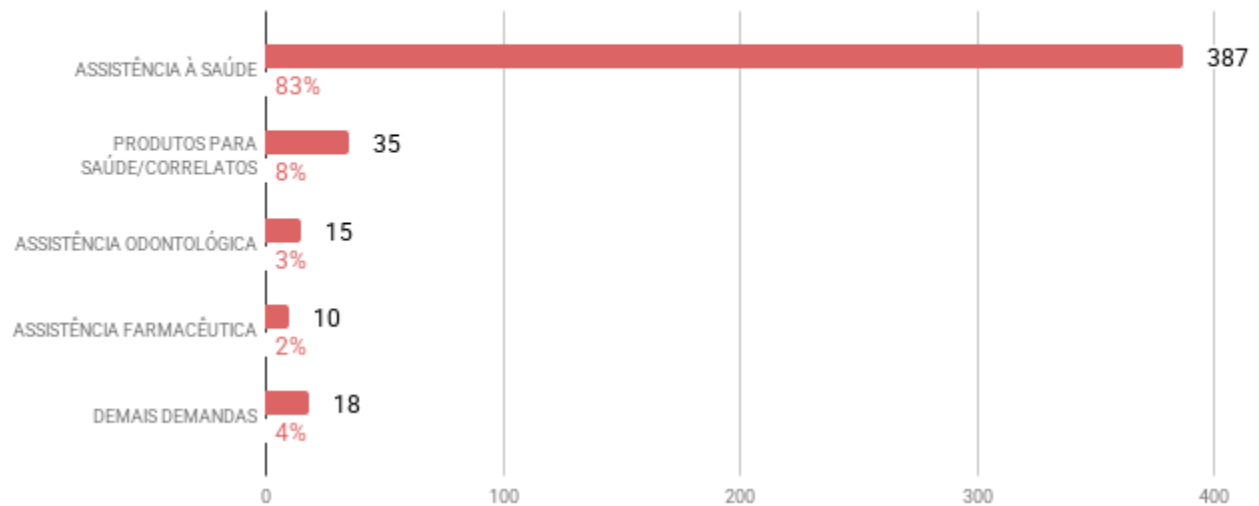
As 465 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 53 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à saúde (83%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 65% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento, devido à demora nos agendamentos, principalmente consultas de clínica médica; 8% de produtos para saúde e correlatos, principalmente fraldas e 15% à cirurgia, em razão da demora no agendamento de consulta de cirurgias.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Mooca / Aricanduva – 4 Trimestre 2024.

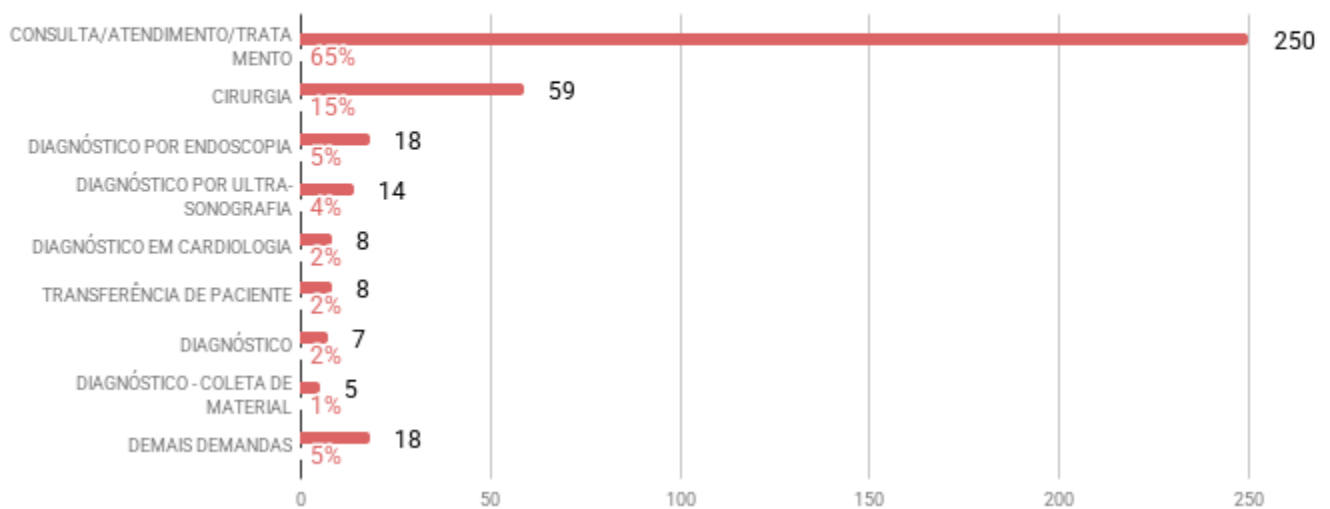
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Mooca / Aricanduva - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

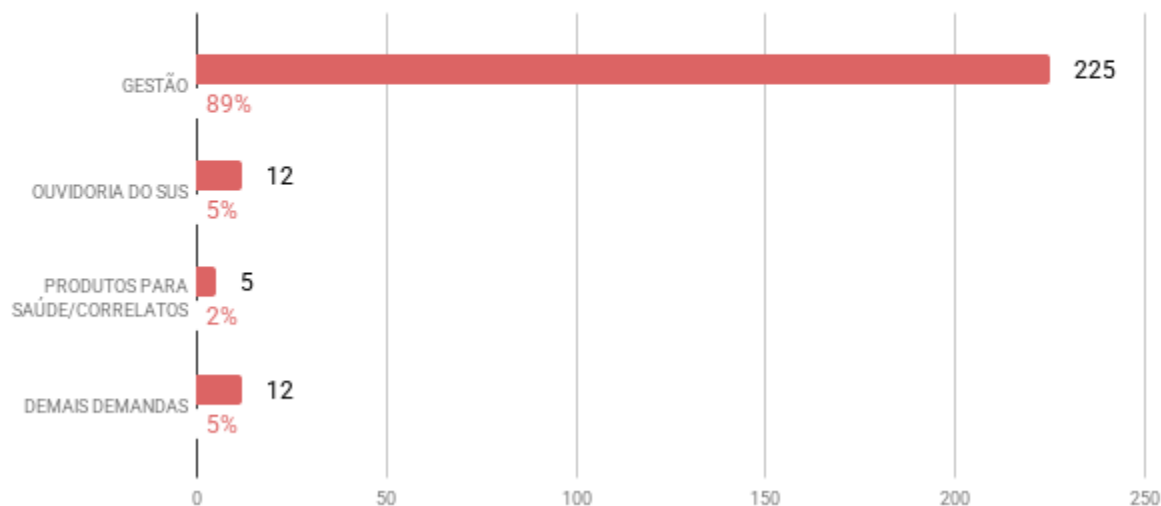
As 254 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 52% são relativos a Estabelecimento de Saúde, dificuldade de acesso e demora no atendimento e 44% a Recursos Humanos, insatisfação com profissionais de saúde .

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Mooca / Aricanduva – 4 Trimestre 2024.

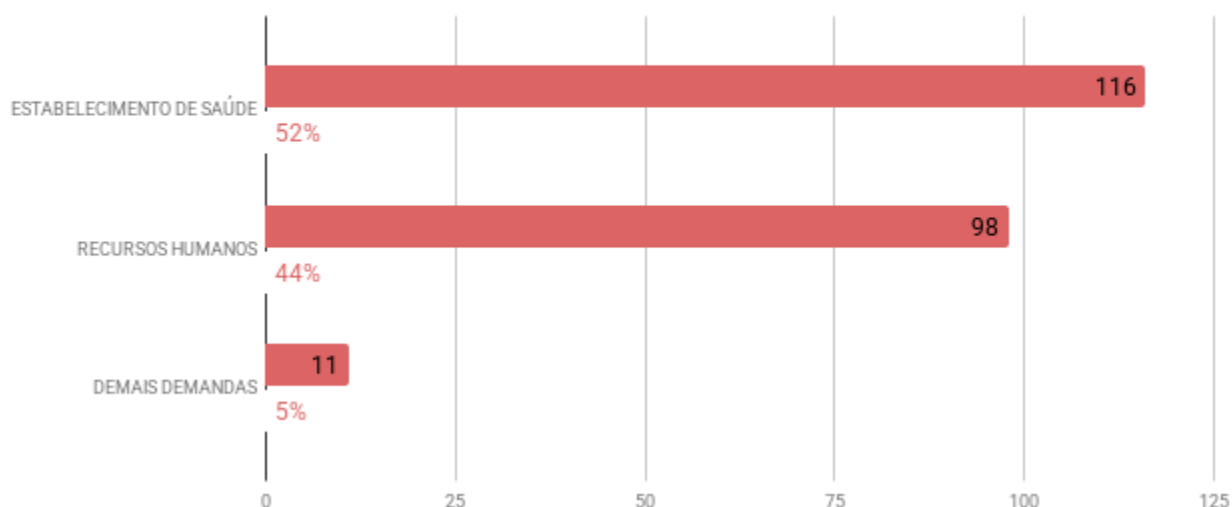
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Mooca / Aricanduva - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

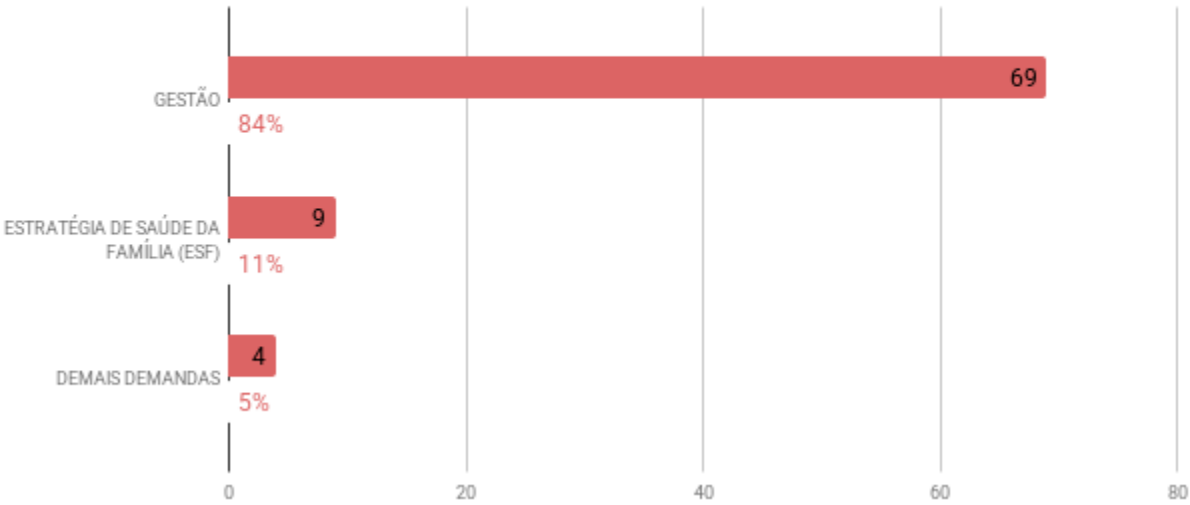
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 82 **elogios** no 4º trimestre de 2024, correspondendo a **9% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 84%. A média mensal no trimestre foi 27 elogios. O maior número de elogios foi para as equipes de saúde.

Foi verificado que a maioria das demandas é dirigida aos profissionais de saúde que fazem o atendimento e/ou acolhimento nas unidades. Os profissionais e equipes que foram elogiados por meio das manifestações do OuvidorSUS recebem um certificado de elogio do programa "Gente que Faz o SUS", o que motiva a equipe de saúde

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Mooca / Aricanduva – 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
AMA/UBS INTEGRADA AGUA RASA	34	34	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARI	8	8	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA ANTONIETA	62	65	95%
AMA/UBS INTEGRADA VILA GUARANI	45	45	100%
AMA/UBS INTEGRADA VL ORATORIO - TITO PEDRO MASCELANI	42	46	91%
AMB ESPEC MOOCA - DR. ÍTALO DOMINGOS LE VOCCI	35	35	100%
CAPS AD II MOOCA	1	1	100%
CAPS ADULTO II ARICANDUVA/FORMOSA	3	4	75%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS INFANTO JUVENIL III ARICANDUVA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II MOOCA	1	1	100%
CER II TATUAPÉ - DR. SALOMÃO CROCHIK	6	6	100%
HOSPITAL DIA - MOOCA	162	162	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ARICANDUVA / MOOCA	4	5	80%
UBS BELENZINHO - MARCUS WOLOSKE	38	38	100%
UBS BRAS - DR. MANOEL SALDIVA NETO	11	11	100%
UBS COMENDADOR JOSÉ GONZALES	15	15	100%
UBS JARDIM IVA	40	42	95%
UBS MOOCA I	38	39	97%
UBS VILA BERTIOGA - DOMINGOS DELASCIO	29	29	100%
UBS VILA CARRAO DR ADHEMAR MONTEIRO PACHECO	23	23	100%
UBS VILA FORMOSA I - DR. ANTONIO DA SILVEIRA E OLIVEIRA	28	28	100%
UBS VILA FORMOSA II	16	17	94%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA NOVA MANCHESTER - DR. ARLINDO GENNARI	24	25	96%
UBS VILA NOVA YORK	15	15	100%
UBS VILA SANTO ESTEVÃO - WOADY JORGE KALIL	24	24	100%
UPA III CARRAO MASATAKA OTA	32	34	94%
UPA III MOOCA	18	19	95%
UPA TATUAPÉ	21	23	91%
UVIS MOOCA / ARICANDUVA	10	11	91%
Total	786	806	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 806 (Reclamações/Solicitações)
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 786
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: Algumas demandas atrasaram devido ao grau de dificuldade para fazer a apuração dos fatos pela unidade ·

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Monitoramento de prazo das demandas, conversar com os gestores e reforçar a importância da qualidade das respostas e do cumprimento dos prazos.

- Principais resultados obtidos: satisfação dos munícipes pela resposta obtida dentro do prazo da conclusão
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Manter o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores quanto ao cumprimento dos prazos das respostas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 885
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 765
- Principais problemas identificados: Demandas com nome do Estabelecimento Incorreto e demandas que são direcionadas para a Regulação Regional por meio da Coordenadoria Regional Sudeste
- Sugestões para melhoria: Direcionar a demanda para o estabelecimento de saúde correto o mais rápido possível e retificação do nome do estabelecimento

11. Plano de ação

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

Reuniões com as áreas técnicas e com a supervisora para avaliação, discussão sobre os problemas levantados no período e ações para melhorias nos fluxos de trabalho com o objetivo de aprimorar a qualidade nos serviços de saúde prestados aos munícipes.

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
Reunião com a área técnica da interlocução da saúde do idoso	Problema levantado sobre a questão do recebimento de fraldas	Orientação e discussão com os responsáveis pelo acompanhamento do fluxo de distribuição de fraldas no território junto às unidades.	Uma vez por semana	Ouvidor com a Assessoria Técnica da Saúde do Idoso	Em andamento ▾
					A iniciar ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
Dias 14/10/2024 e 15/10/2024 das 9h às 13h, 16/10/2024 e 17/10/2024 das 9h às 12h	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar os ouvidores para a implementação do SIGRC	Rosana G. Silva
Dias 14/10/2024 e 15/10/2024 das 9h às 13h, 16/10/2024 e 17/10/2024 das 9h às 12h	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar os ouvidores para a implementação do SIGRC	Roberta Silva de Lima (Estagiária de ouvidoria da STS Mooca/Aricanduva)

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 4º trimestre de 2024 tivemos destaque nos assuntos:

- Assistência à Saúde: consulta/atendimento/tratamento principalmente solicitações de consulta em clínica médica, cirurgias e consultas de retorno de especialidades, principalmente neurologia , ortopedia e nefrologia.
- Gestão: Estabelecimento de Saúde sendo que a maioria das solicitações foram sobre dificuldade de acesso e demora no atendimento, rotinas e protocolos das unidades.
- Recursos Humanos: mostram insatisfação com profissionais.
- Produtos de saúde e correlatos: tivemos uma diminuição no número de demandas, principalmente de solicitação de fraldas descartáveis.

Neste 4º trimestre de 2024, tivemos um declínio no número de demandas totais em relação ao trimestre anterior.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A STS Mooca/Aricanduva continua realizando no 4o trimestre de 2024 ações estratégicas com relação às demandas de ouvidoria referente à fralda, por meio de acompanhamento do Programa nas UBS. Nas unidades avaliadas com maior demanda de ouvidoria são realizadas reuniões com a equipe responsável para que não haja erro do processo. Com relação às manifestações relativas à demora de atendimento nas UPAS, conforme orientação de SMS, diversas estratégias foram realizadas durante o ano de 2024, como a implantação do Minilab, Fast Track e medicação rápida. Estamos avaliando o impacto destas implantações na permanência do munícipe na unidade.

Continuamos utilizando a ouvidoria como instrumento de gestão, por meio da avaliação de assuntos que se destacam e atuação com ações estratégicas junto aos gestores da unidade, supervisão do parceiro e interlocutores das áreas técnicas na STS. Desta forma, estamos continuamente qualificando a assistência e minimizando as intercorrências nos atendimentos aos usuários do SUS.

Sanny Fabretti Bueno Grosso Supervisor

Técnico de Saúde Mooca/Aricanduva

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>

