

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PENHA
Endereço: Rua Candapuí Nº 492, Vila Marieta, CEP: 03621-040 - São Paulo

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, 29p.

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 Penha

Mariana Delega de Souza Gonçalves

Ouvidor

Lúcia Fumiko Abe

Equipe de Ouvidoria

Suzana Maria Velloso Dutra Pugliano

Laura Aparecida Mungo Trezena (Estagiária)

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 período	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
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	21
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	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Penha pertence à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste e está localizada na região leste do município de São Paulo.

Abrange um território de 43,42 km², contando com 38 serviços de saúde distribuídos entre 4 Distritos Administrativos (Penha, Cangaíba, Artur Alvim e Vila Matilde), com uma população de 470.921 habitantes (Fonte: Resultados preliminares do Censo de 2022, IBGE).

Conta com os seguintes tipos de estabelecimentos/atendimento: 1 AMA 12h, 2 AMA 24h, 4 AMA/UBS Integrada, 1 CAPS A/D II, 1 CAPS A/D III, 1 CAPS ADULTO III, 1 CAPS INFANTO JUVENIL III, 1 CECCO, 1 CEO II, 1 CER I, 1 CER III, 1 HOSPITAL DIA 24h, 1 SAE IST/AIDS, 6 ESF, 1 UBS Mista, 9 UBS TRADICIONAL, 1 UVIS.

Outros Serviços: 3 PAI (Programa de Acompanhamento de Idoso), 4 EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar), 1 EMAP (Equipe Multiprofissional de Apoio), 10 EMULTI (Equipe Multiprofissional na APS), 1 ECR (Equipe de Consultório na Rua), 1 APD (Equipe de Acompanhante da Pessoa com Deficiência).

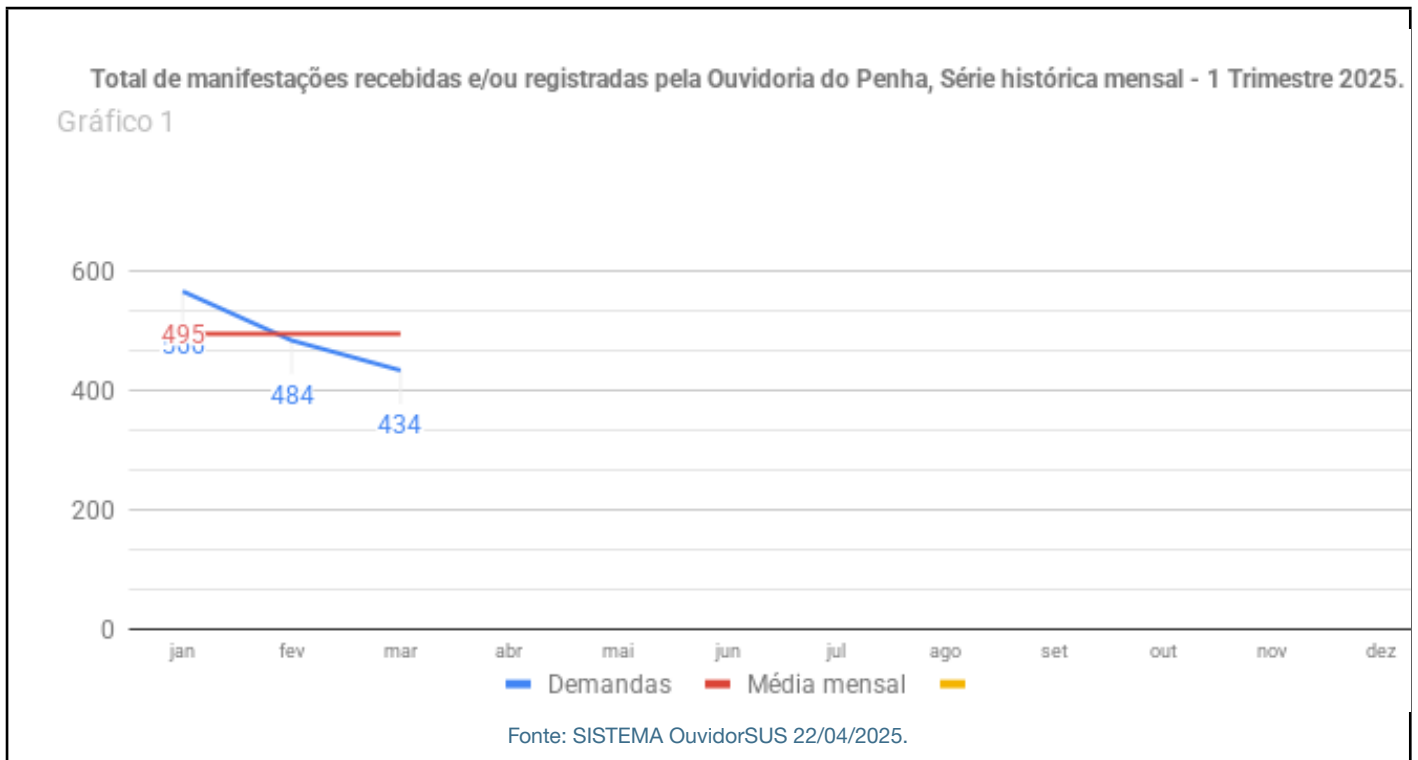
Na STS Penha todas as unidades de saúde são administradas diretamente pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS), e outras pela Organização Social de Saúde (OSS) SECONCI.

2. Panorama Geral do período

A partir dos dados obtidos do Banco de Dados da Rede de Ouvidorias SUS de 22/04/2025, faremos uma análise dos assuntos e sub assuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde - Penha (STS Pe).

Verificamos que no 1º Trimestre/2025 foram registradas 1484 manifestações, uma diminuição de 4,14% no número de manifestações com relação ao trimestre anterior, quando foram registradas 1545 manifestações.

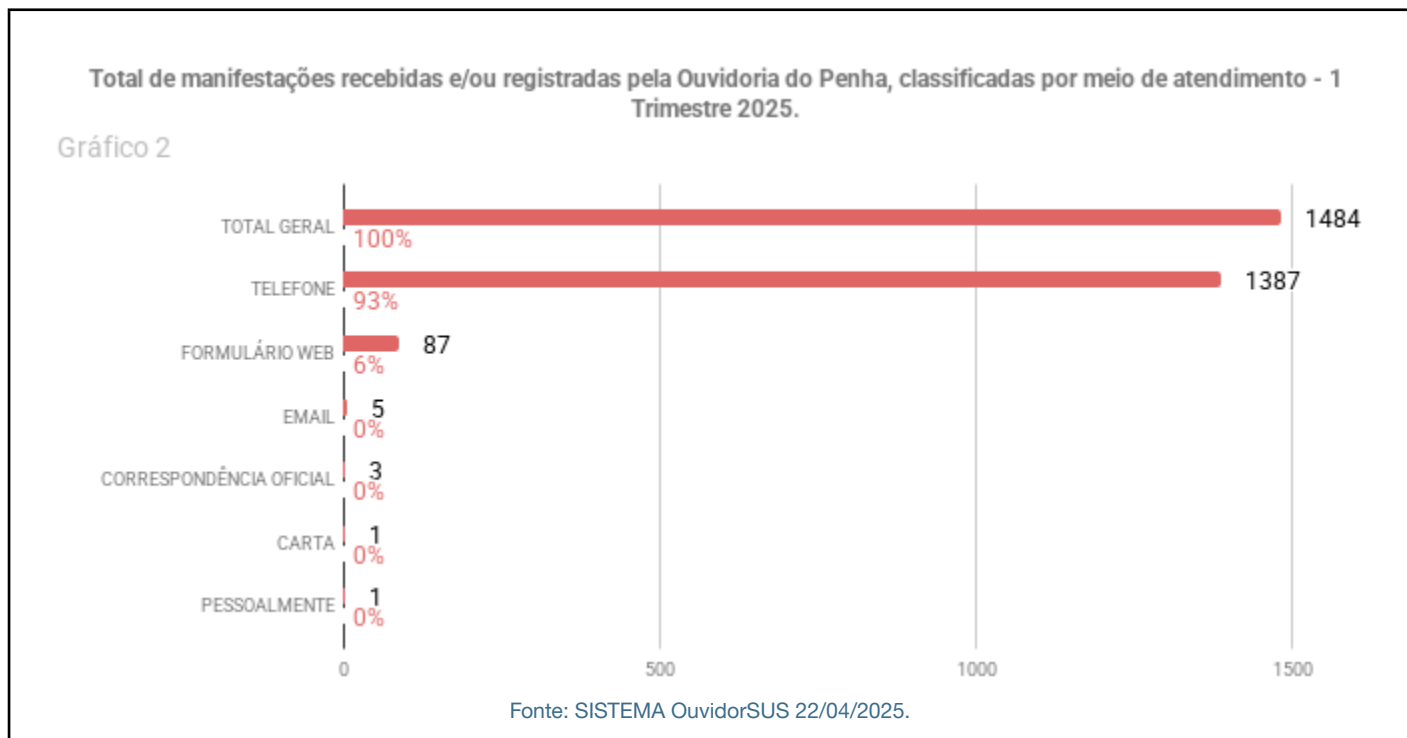
3. Número de manifestações – Série histórica



No gráfico 1 - Série Histórica, podemos observar que houve declínio significativo de registro de manifestações, ressaltando que o total de registros em **Janeiro/2025** foi de **563 manifestações**, com diminuição de 14% em Fevereiro (484) e 23% em Março/2025 (434).

Podemos verificar que, de Janeiro a Março/2025 a média mensal de manifestações foi de 495 demandas.

4. Meios de atendimento

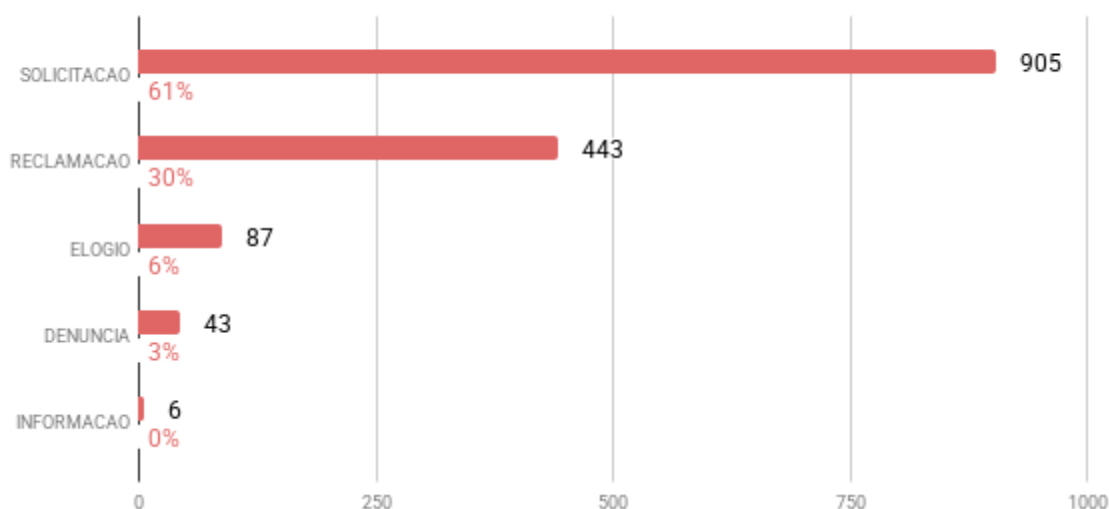


De acordo com o Gráfico 2, no primeiro trimestre de 2025, o canal mais frequente escolhido pelos usuários para registrar suas manifestações foi o telefone - Central SP156, que registrou um total de 1387 manifestações, o que representa 93%, seguida do Formulário Web com 87 manifestações (6%).

É notável que o telefone continua a ser o meio de comunicação mais acessível à população.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Penha, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

O gráfico 03 representa o Total de Manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria STS Pe, classificadas por Tipologia.

As demandas classificadas como **SOLICITAÇÃO** totalizaram 905 registros (61% do total das manifestações).

A “**Solicitação**” apesar de expressar descontentamento, inclui obrigatoriamente um pedido para atendimento de assistência, ou acesso aos serviços e ações de saúde, que ainda não foram realizadas.

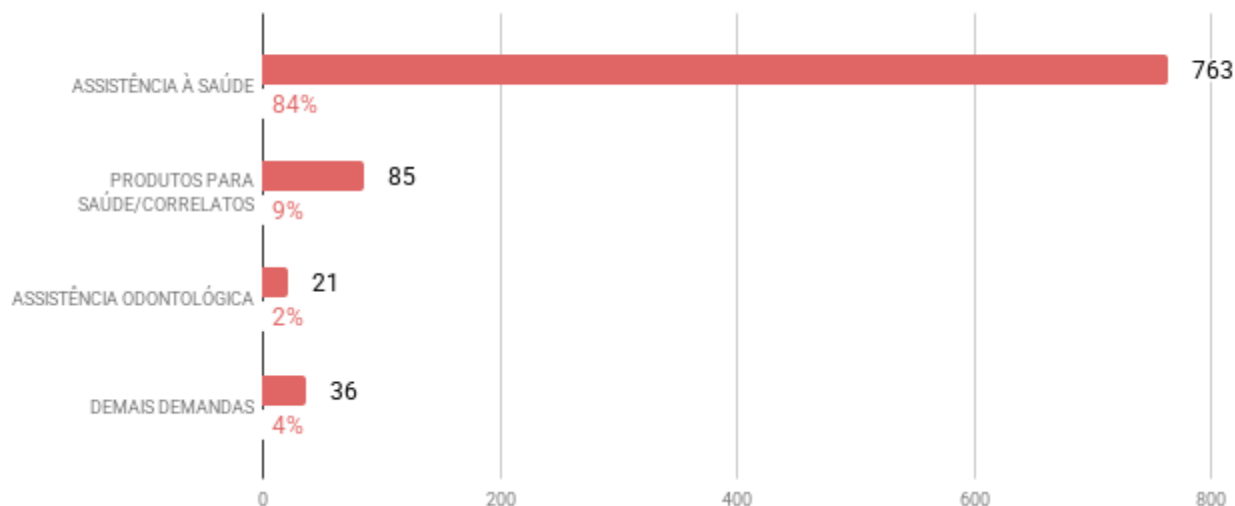
Nesse mesmo período, as demandas classificadas como “**RECLAMAÇÃO**”, foram de 443 registros (30% das manifestações).

A **Reclamação** reflete um descontentamento nas ações e/ou serviços de saúde que já foram realizadas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

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

Gráfico 4



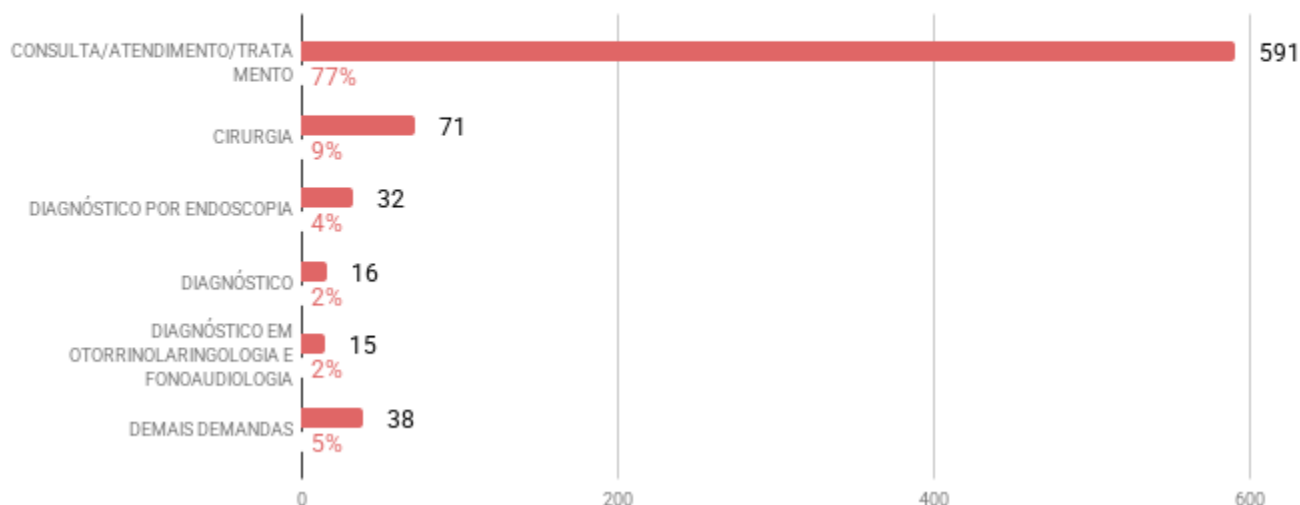
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

O **gráfico 4** detalha o sub assunto mais recorrente dentre o as solicitações: “**ASSISTÊNCIA À SAÚDE**” que totalizou 763 manifestações (84%). Em seguida há “**PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS**” com 85 MANIFESTAÇÕES (9%).

No Sub assunto “**PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS**”, o maior número de registros continua sendo a Solicitação de **FRALDAS DESCARTÁVEIS (70%)**, muitas delas devido à falta na atualização do cadastro do usuário pelas Unidades de Saúde.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Podemos verificar que entre os sub assuntos mais citados, a maior parte das demandas do primeiro trimestre é relativa a **CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO (77%)**: como demora no agendamento de consultas médicas e, em maior número, os pedidos de agilidade no agendamento de consultas em diversas especialidades médicas, destacando-se a ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA E CARDIOLOGIA. Porém, este fluxo está condicionado à disponibilidade de vagas junto à Regulação SUS/SMS.

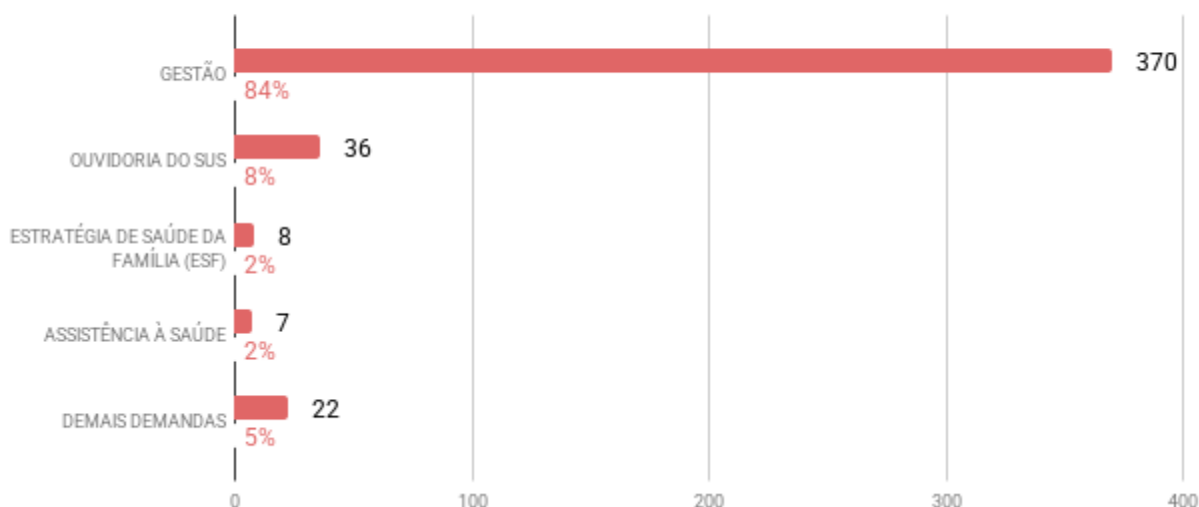
Verificamos que, após Assunto **CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO**, outro sub assunto destacado é **Cirurgia (9%)**, em maior número para as Cirurgias Ortopédicas, as quais também estão vinculadas à disponibilidade de vagas junto ao Regulador SUS/SMS.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As **443 demandas de Reclamações** correspondem a 30% do total de manifestações recebidas no período.

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

Gráfico 6



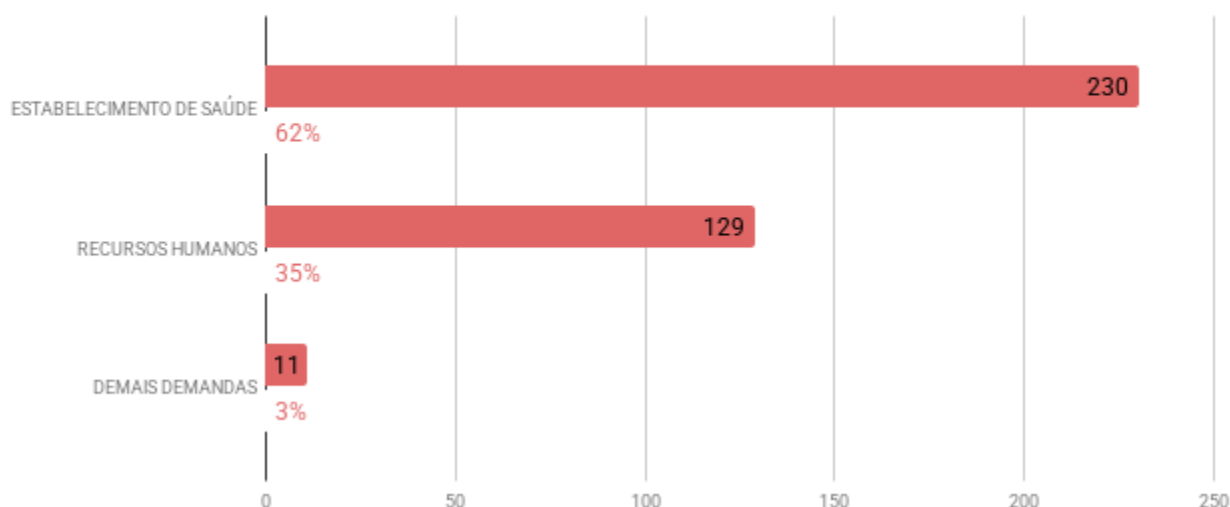
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Conforme o **gráfico 6**, as **Reclamações** concentram-se no assunto **GESTÃO** (84%).

E dentro do assunto **GESTÃO**, os sub assuntos mais citados, **62%** são relativos a **ESTABELECIMENTO DE SAÚDE** (Gráfico 7), incluindo queixas como demora no atendimento nas Unidades de Saúde, principalmente nos AMAS. Isto se deve ao grande fluxo de procura pelos munícipes. Além disso, **35%** são relativos a **RECURSOS HUMANOS**, como reclamações sobre médicos, enfermeiros e profissionais em geral, principalmente devido à inadequação no acolhimento prestado.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Desde o ano de 2022 a Divisão de Ouvidoria do SUS, em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), lançaram o selo "Gente que faz o SUS". Trata-se de um reconhecimento às equipes que recebem elogios na Rede de Ouvidorias SUS pelo atendimento prestado à população.

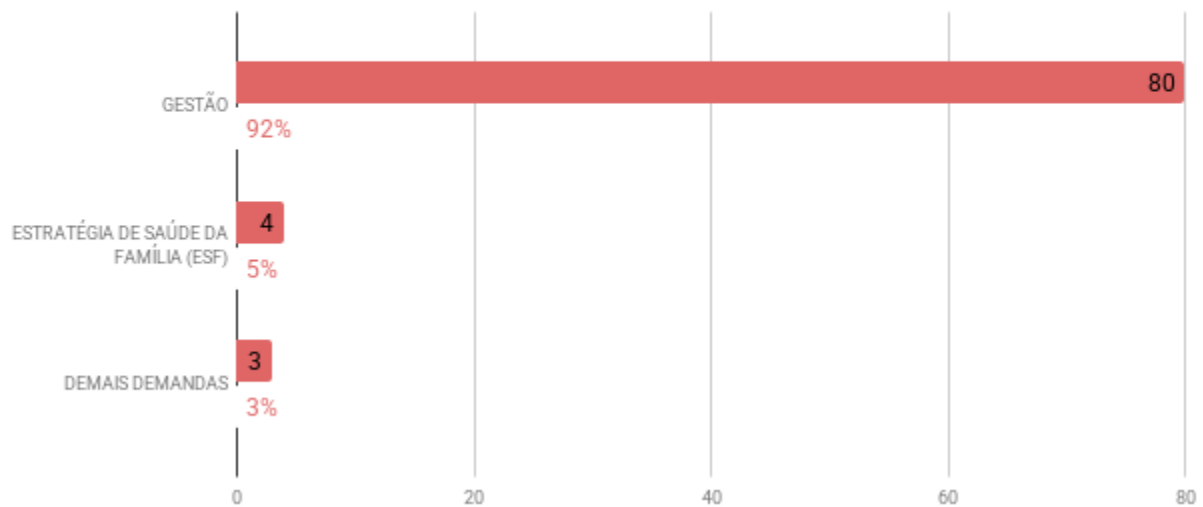
Os profissionais e equipes que foram elogiados por meio das manifestações do OuvidorSUS recebem um certificado do programa "Gente que Faz o SUS", o que motiva a equipe de saúde pelo reconhecimento ao trabalho prestado aos usuários da Unidade de Saúde.

Foram registrados **87 elogios** no 1º trimestre de 2025, correspondendo a **6% do total**.

Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas registradas foi de **GESTÃO**, que representa 92%.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

E no Assunto GESTÃO (92%), estão incluídos à satisfação no atendimento dos Recursos Humanos da Unidade de Saúde, como Gerente, Equipe Administrativa, Equipe de Regulação, Médicos, Enfermeiros, Farmacêuticos, Fisioterapeutas, enfim todos envolvidos direta ou indiretamente na assistência ao usuário.

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 24H ENGENHEIRO GOULART DR JOSE PIRES	17	17	100%
AMA 24H JARDIM NORDESTE DR CARLOS NEDER	31	31	100%
AMA MAURICE PATE	3	3	100%
AMA/UBS INTEGRADA CANGAÍBA - DR. CARLOS GENTILE DE MELLO	49	49	100%
AMA/UBS INTEGRADA CHACARA CRUZEIRO DO SUL - ZELIA L M DORO	35	39	90%
AMA/UBS INTEGRADA PADRE MANOEL DA NÓBREGA	54	56	96%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SILVIA	61	62	98%
CAPS AD III PENHA	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO III VILA MATILDE	6	6	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III PENHA	3	3	100%
CEO II PENHA - DR. WILSON FERREIRA DO VALLE	1	1	100%
CER II PENHA	15	15	100%
CER PARQUE ARTHUR ALVIM	3	3	100%
HOSPITAL DIA - PENHA	495	495	100%
SAE DST AIDS PENHA	5	5	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PENHA	3	6	50%
UBS ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO	31	32	97%
UBS ANTONIO PIRES F VILLA LOBO	29	32	91%
UBS CIDADE PATRIARCA	31	31	100%
UBS ENGENHEIRO GOULART - DR. JOSÉ PIRES	56	59	95%
UBS ENGENHEIRO TRINDADE	38	41	93%
UBS JARDIM MARINGÁ - VILA TALARICO	36	37	97%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM SÃO FRANCISCO	18	20	90%
UBS JARDIM SÃO NICOLAU	49	50	98%
UBS PADRE JOSE DE ANCHIETA	29	30	97%
UBS PARQUE ARTHUR ALVIM	34	35	97%
UBS VILA ARICANDUVA	21	21	100%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. CASSIO BITENCOURT FILHO	49	51	96%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. EMILIO SANTIAGO DE OLIVEIRA	38	39	97%
UBS VILA GRANADA - DR ALFREDO FERREIRA PAULINO FILHO	59	60	98%
UBS VILA GUILHERMINA - DR. AMERICO RASPA NETO	21	21	100%
UBS VILA MATILDE - DR. RUBENS DO VAL	25	25	100%
UVIS PENHA DE FRANÇA	5	6	83%
Total	1352	1383	98%

Dentro do período analisado, esta planilha representa o comparativo do total de manifestações registradas no período e classificadas como **Solicitações** e **Reclamações** e destas, quantas foram respondidas/concluídas dentro do prazo estabelecido, ou seja, até 20 dias.

É importante destacar que estão consideradas todas as Unidades de Saúde da STS Penha, aquelas que são geridas diretamente pela SMS, bem como aquelas sob administração pela Organização Social de Saúde-SAS SECONCI.

- **Quantidade de demandas recebidas no período:** foram de 1383 Manifestações
- **Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:** foram de 1352 Manifestações
- **Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:**

Com frequência, lidamos com desafios no tratamento das demandas, resultando em demoras nas respostas. A maioria desses atrasos acontecem em razão das dificuldades em se comunicar com o manifestante, especialmente pelo número de telefone que é fornecido por ele no momento do registro da manifestação.

Além disso, algumas demandas atribuídas à STS Penha não conseguiram serem respondidas no prazo estabelecido, uma vez que necessitaram de uma análise mais aprofundada e da participação de outros órgãos para o tratamento, o que dificultou a finalização dentro do prazo estipulado.

- **Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:**

A Ouvidoria-STS Penha manterá o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores das Unidades de Saúde.

- **Principais resultados obtidos:**

Houve uma redução considerável no número de registros de manifestações, que podemos observar no comentário e no gráfico, do Ítem 3 - Número de manifestações/Série Histórica

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

- Monitorar o prazo de resposta;
- Monitorar a qualidade de resposta;
- Contato frequente com os gestores das unidades, para fazer mediação em casos de assunto de tratamento da mesma.
- Extrair as informações e dados das demandas registradas, e repassar aos interlocutores da STS Penha, principalmente dos assuntos recorrentes, contribuindo na otimização da gestão e aperfeiçoando o atendimento aos usuários do SUS.

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:

** A partir de 2025, a Divisão de Ouvidorias da SMS suspendeu a obrigatoriedade no preenchimento da Planilha do "Programa de Avaliação da Qualidade-PAQ".

11. Plano de ação

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

Reuniões frequentes com a equipe técnica e com a supervisora da STS Penha para análise, discussões sobre as questões apresentadas durante o período e medidas para otimizar os processos de trabalho, visando elevar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos aos cidadãos.

Foi mantido o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores das Unidades de Saúde.

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
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 de saúde	Diariamente/ Sempre que houver necessidade	Equipe de Ouvidoria STS Penha	Em andame... ▾
Melhorar a qualidade das respostas	Algumas demandas são reencaminhadas às Unidades, após a análise do Ouvidoria STS , para realizar novo tratamento, frente uma a resposta e ou conduta insatisfatória.	Entrar em contato sempre que necessário com as unidades com problemas identificados	Diariamente/ Sempre que houver necessidade	Equipe de Ouvidoria STS Penha	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	Relatório Trimestrais-Avaliação da Experiência 2024	LÚCIA FUMIKO ABE

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 1º Trimestre/2025, podemos verificar o declínio no número de registro de manifestações de ouvidoria.

É razoável inferir que uma parte significativa dessa queda esteja associada à implementação do Plano de Ação da Ouvidoria STS Penha, juntamente com a Equipe de Interlocutores e a Supervisora Técnica da STS Penha.

Entretanto, há determinados assuntos que se destacam pela sua recorrência e que estão além da nossa capacidade de gerenciamento. Um exemplo disso é o número de solicitações de agilidade no agendamento de consultas médicas em especialidades, com ênfase na oncologia, o que causa um certo descontentamento por parte do profissional responsável pela Ouvidoria do SUS.

Lucia Fumiko Abe

Ouvidora/Assessora Técnica

Supervisão Técnica de Saúde Penha

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O número expressivo de demandas de ouvidoria registradas no território da STS Penha reflete o trabalho de divulgação dos canais oficiais e maior conhecimento da população sobre a importância desse canal para manifestação. A queda no número de demandas registradas observada no trimestre avaliado pode refletir uma melhoria nos serviços prestados e acolhimento ao usuário, a partir da identificação de fragilidades na rede por meio das demandas registradas.

MARIANA DELEGA DE SOUZA

Supervisora Técnica

Supervisão Técnica de Saúde Penha

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>

