

2º 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 292 -VILA MARIETA/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 6, junho/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

Luiz Artur Vieira Caldeira

**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 Ouvidora

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
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	22
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	23
15. Glossário	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) Penha integra a Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste e está localizada na Zona Leste do município de São Paulo. Seu território abrange quatro Distritos Administrativos — Penha, Cangaíba, Artur Alvim e Vila Matilde —, compreendendo uma área de 43,42 km² e atendendo uma população total de 470.921 habitantes, conforme dados preliminares do Censo de 2022 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

O território da STS Penha abriga 38 unidades de saúde, distribuídas entre os quatro distritos mencionados. Essas unidades oferecem uma diversidade de serviços, buscando atender às diferentes demandas da população local.

- 1 AMA (Assistência Médica Ambulatorial) com funcionamento de 12 horas
- 2 AMAs com atendimento 24 horas
- 4 AMA/UBS Integradas
- 1 CAPS A/D II (Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas II)
- 1 CAPS A/D III
- 1 CAPS Adulto III
- 1 CAPS Infanto Juvenil III
- 1 CECCO (Centro de Convivência e Cooperativa)
- 1 CEO II (Centro de Especialidades Odontológicas II)
- 1 CER I (Centro Especializado em Reabilitação I)
- 1 CER III
- 1 Hospital Dia operando 24 horas
- 1 SAE DST/AIDS (Serviço de Atenção Especializada em DST/AIDS)
- 6 UBS ESF (Unidades Básicas de Saúde com Estratégia Saúde da Família)
- 1 UBS Mista
- 9 UBS Tradicionais

- 1 UVIS (Unidade de Vigilância em Saúde)

Além das unidades de saúde convencionais, a STS Penha conta com uma série de serviços de apoio que ampliam o cuidado à saúde em diferentes áreas:

- 3 PAI (Programa de Acompanhamento a Idosos)
- 4 EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar)
- 1 EMAP (Equipe Multiprofissional de Apoio)
- 8 EMULTI (Equipe Multiprofissional na Atenção Primária à Saúde)
- 1 ECR (Equipe de Consultório na Rua)
- 1 APD (Equipe de Acompanhante para Pessoas com Deficiência)

A administração das unidades de saúde que compõem a STS Penha é realizada por meio de um modelo híbrido. Algumas unidades estão sob a gestão direta da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), enquanto outras são geridas pela Organização Social de Saúde (OSS) SECONCI. Essa estrutura busca otimizar o funcionamento dos serviços, ampliando o alcance e a eficiência do atendimento à população da região.

2. Panorama Geral do período

Este relatório foi desenvolvido com base nos dados provenientes da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo, extraídos do banco de dados do sistema OuvidorSUS de 07/07/2025 e referentes ao segundo trimestre de 2025. O documento apresenta uma análise dos principais pontos recorrentes identificados nas manifestações registradas, contemplando tópicos e subtemas relativos às diversas unidades sob gestão da STS Penha.

3. Número de manifestações – Série histórica

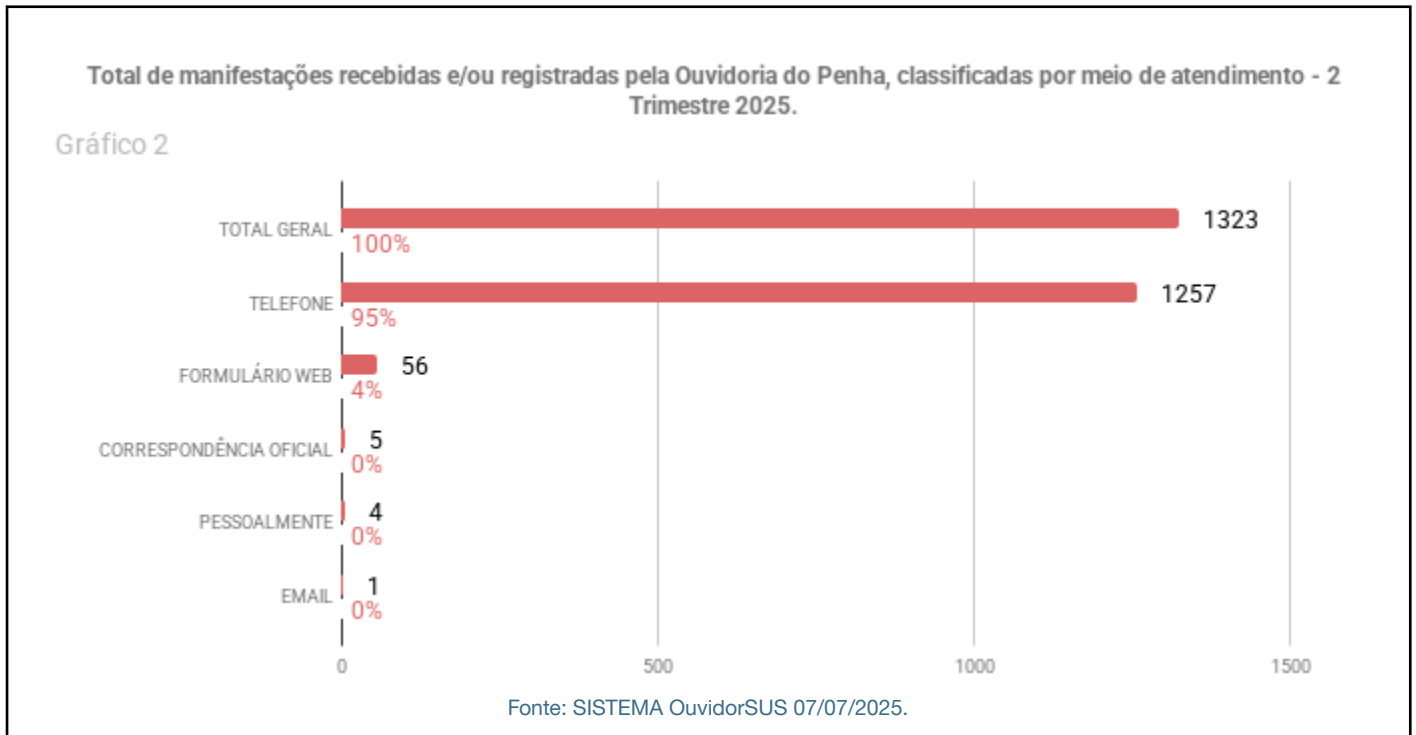


No 2º trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Penha registrou uma redução gradual no número de manifestações recebidas em comparação aos meses anteriores. Após o início do ano com volume mais elevado, as demandas mantiveram tendência de queda, ficando abaixo da média mensal de 468 registros desde março.

Essa diminuição pode refletir maior resolutividade das solicitações e também melhoria na gestão dos serviços assistenciais pelas Unidades de Saúde, reduzindo a necessidade de novos registros. Também é possível que fatores sazonais tenham influenciado o comportamento dos cidadãos nesse período.

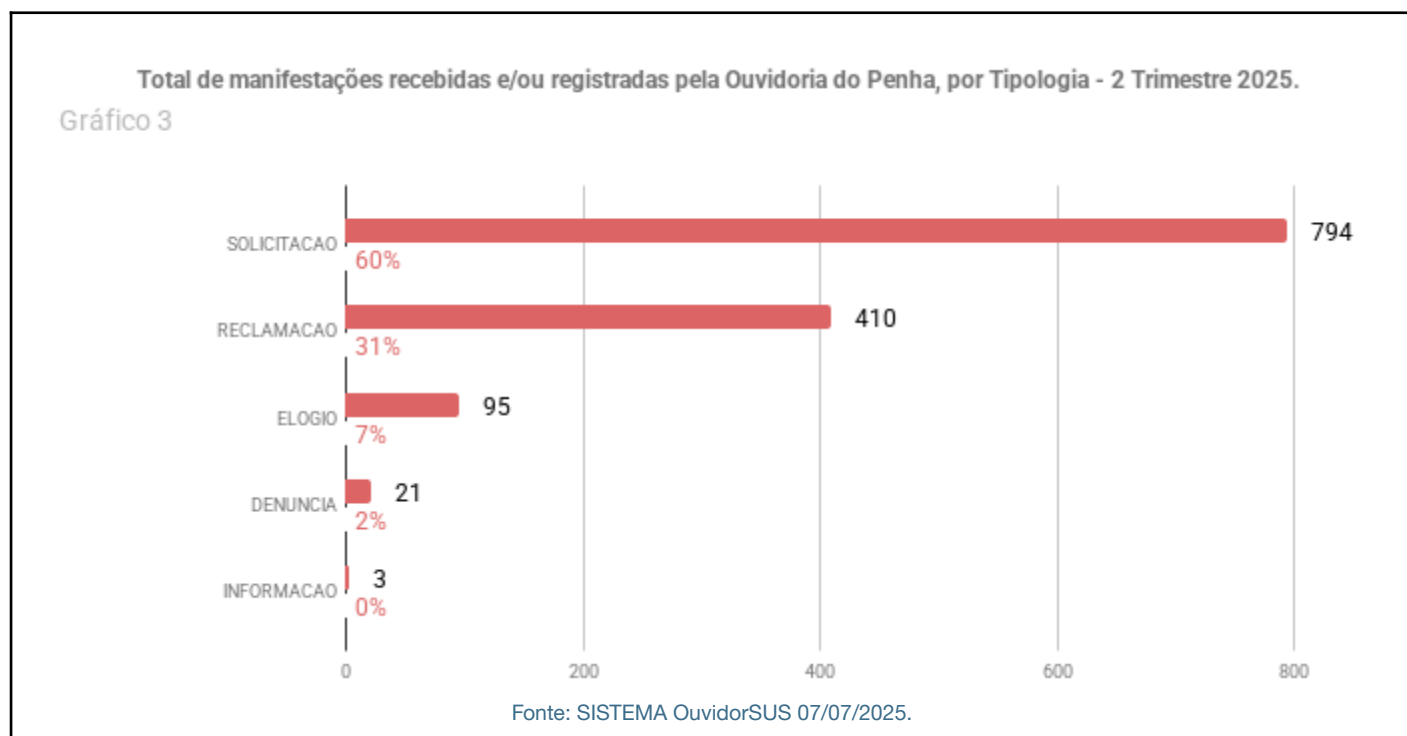
A Ouvidoria segue atenta a essa tendência, reforçando seu compromisso com a escuta ativa da população e o aperfeiçoamento contínuo dos canais de atendimento.

4. Meios de atendimento



De acordo com os registros do segundo trimestre de 2025, foram contabilizadas 1.323 manifestações referentes à STS Penha. Destas, a grande maioria dos usuários — 95% (1.257 manifestações) — preferiu o atendimento por telefone para realizar seus registros. Apenas 4% (56 solicitações) optaram pelo formulário web disponível via internet.

5. Classificação das manifestações



No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da STS Penha registrou manifestações cuja maioria foi classificada como Solicitações (60%), indicando que o principal foco dos cidadãos consiste em pedidos relacionados a providências, serviços ou apoio operacional nas unidades da região. Esse resultado reafirma o papel institucional da Ouvidoria como canal qualificado para escuta ativa e facilitação do acesso aos serviços públicos.

As Reclamações (31%) compõem o segundo maior volume, evidenciando a preocupação da população quanto à qualidade e eficiência do atendimento público. Tal indicador sinaliza a necessidade de aperfeiçoamento contínuo das práticas de gestão e acolhimento, visando minimizar ocorrências de insatisfação.

Por fim, foram registrados Elogios (7%), representando o reconhecimento e a satisfação dos usuários pelos serviços e profissionais da rede. Essas manifestações contribuem para fortalecer o relacionamento entre os cidadãos e a administração pública, promovendo o valor das boas práticas institucionais.

Em síntese, os dados refletem participação ativa da sociedade e consolidam a Ouvidoria como instrumento fundamental de diálogo, transparência e aprimoramento da gestão.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 794 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 60% do total.

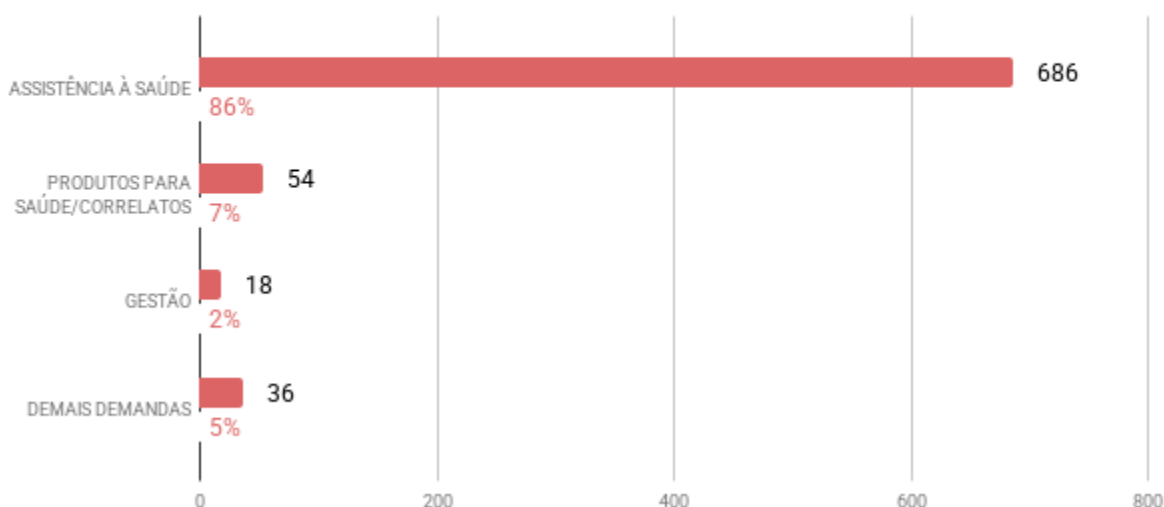
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (86%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 78% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 9% a cirurgias.

Podemos observar uma alta proporção de solicitações relacionadas à assistência à saúde. Grande parte destas demandas refere-se à vaga de retorno nas especialidades do HD Penha, em menor parte a consultas com médicos das UBS. Planejamos ações para o próximo trimestre para discutir esta problemática e tentar minorar estas queixas recorrentes.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Penha – 2 Trimestre 2025.

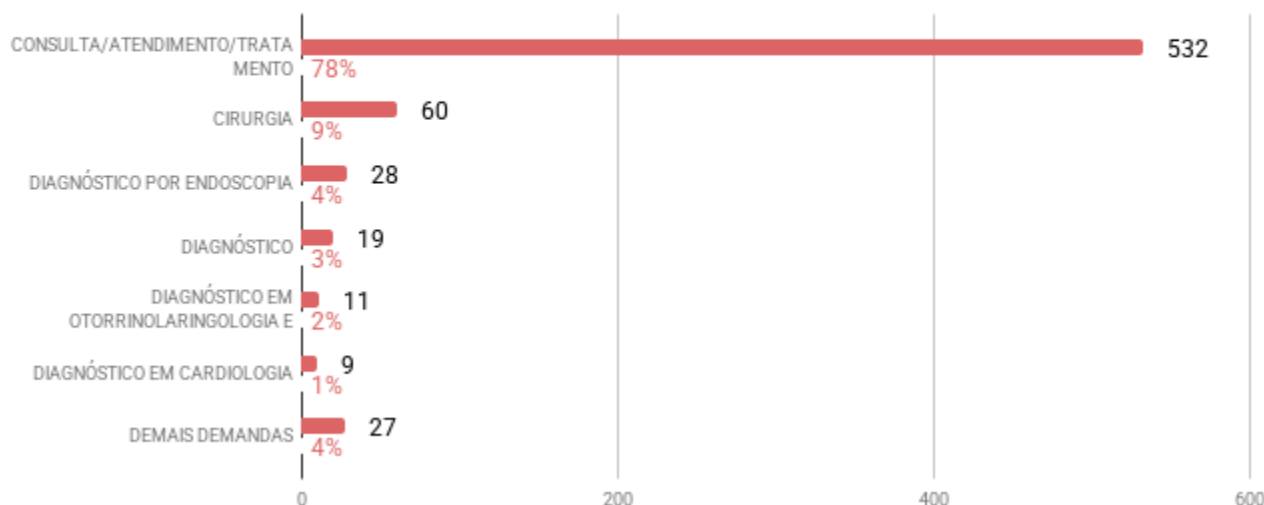
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Penha - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 410 Reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

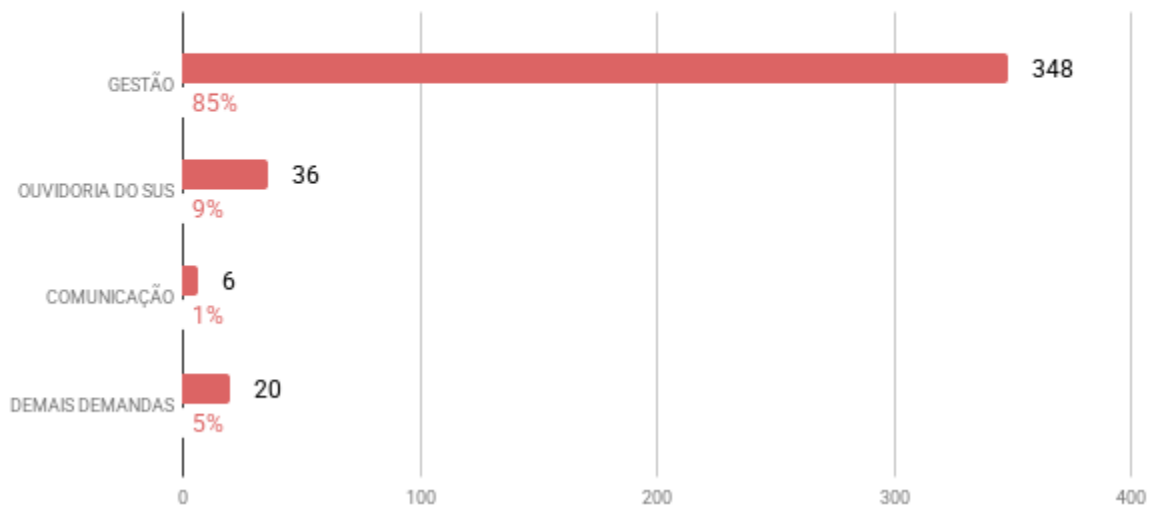
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (85%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a estabelecimento de saúde e 40% a recursos humanos.

As manifestações referentes à gestão são variadas. Muitas vezes observamos queixas referentes à falta de organização, demora no atendimento e falha no acolhimento. Os problemas identificados como recorrentes a todas as Unidades são levados à discussão com a Supervisora e discutidos em reunião de gerentes. Problemas específicos de um determinado serviço são discutidos individualmente com o gerente ou com a OSS SECONCI.

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

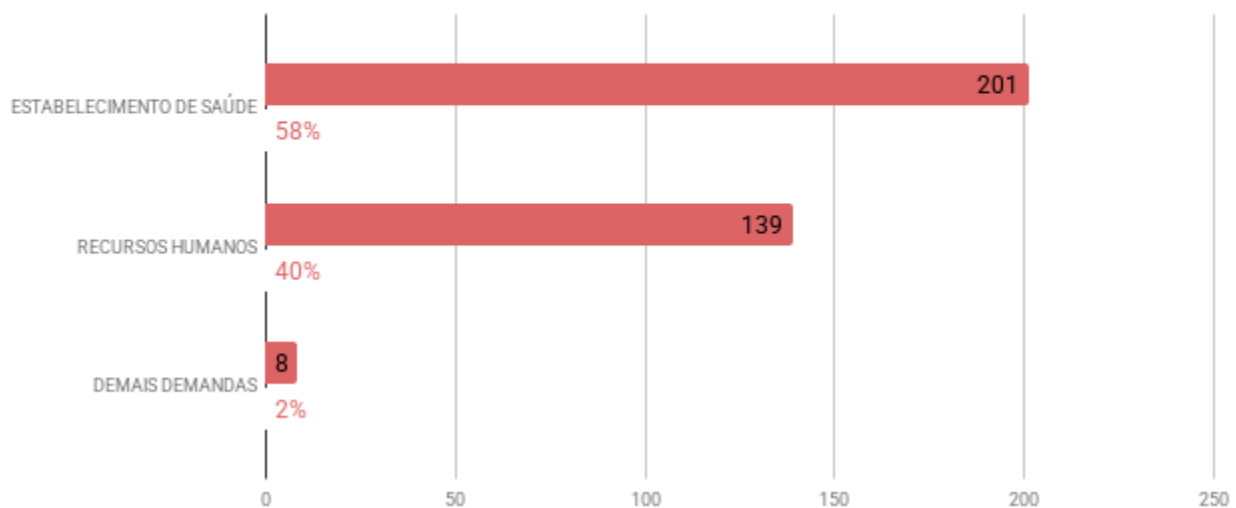
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do
Penha - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

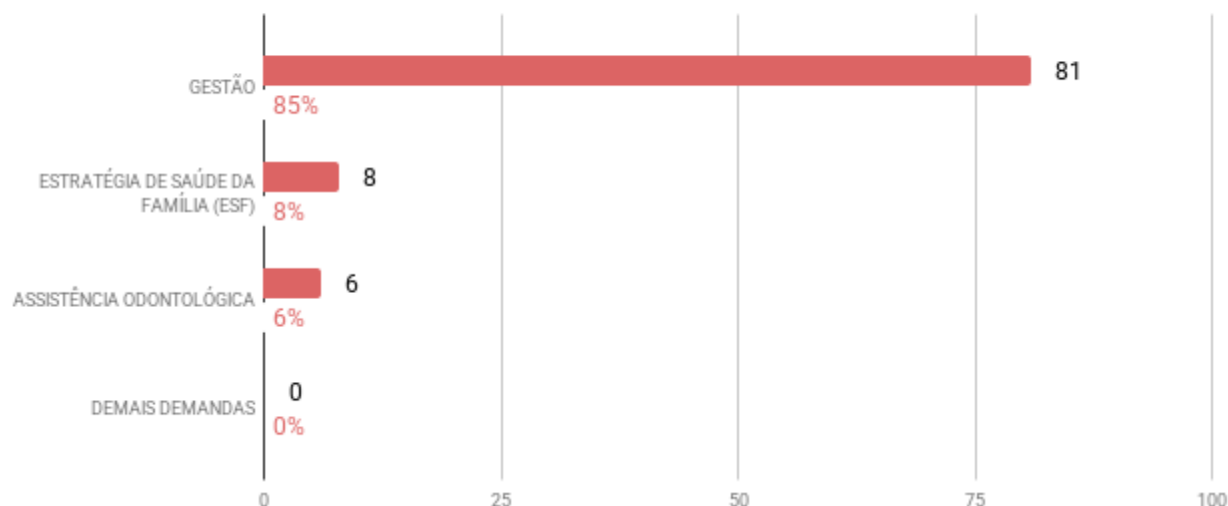
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 95 **elogios** no 2º trimestre de 2025, 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 32 elogios.

Podemos observar que o esforço e dedicação das equipes de forma geral ou individual se destacam nas manifestações de elogio. Os gestores procuram destacar os funcionários elogiados que se sentem motivados a continuar o trabalho com excelência.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Penha – 2 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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 24H ENGENHEIRO GOULART DR JOSE PIRES	21	21	100%
AMA 24H JARDIM NORDESTE DR CARLOS NEDER	41	41	100%
AMA MAURICE PATE	4	4	100%
AMA/UBS INTEGRADA CANGAÍBA - DR. CARLOS GENTILE DE MELLO	29	31	94%
AMA/UBS INTEGRADA CHACARA CRUZEIRO DO SUL - ZELIA L M DORO	26	27	96%
AMA/UBS INTEGRADA PADRE MANOEL DA NÓBREGA	66	69	96%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SILVIA	60	62	97%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO III VILA MATILDE	9	10	90%
CAPS INFANTOJUVENIL III PENHA	4	4	100%
CEO II PENHA - DR. WILSON FERREIRA DO VALLE	1	1	100%
CER II PENHA	4	4	100%
HOSPITAL DIA - PENHA	443	455	97%
SAE DST AIDS PENHA	3	4	75%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PENHA	6	13	46%
UBS ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO	18	19	95%
UBS ANTONIO PIRES F VILLA LOBO	17	21	81%
UBS CIDADE PATRIARCA	34	36	94%
UBS ENGENHEIRO GOULART - DR. JOSÉ PIRES	50	50	100%
UBS ENGENHEIRO TRINDADE	51	51	100%
UBS JARDIM MARINGÁ - VILA TALARICO	24	28	86%
UBS JARDIM SÃO FRANCISCO	32	32	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM SÃO NICOLAU	39	39	100%
UBS PADRE JOSE DE ANCHIETA	30	30	100%
UBS PARQUE ARTHUR ALVIM	17	17	100%
UBS VILA ARICANDUVA	21	22	95%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. CASSIO BITENCOURT FILHO	38	39	97%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. EMILIO SANTIAGO DE OLIVEIRA	32	33	97%
UBS VILA GRANADA - DR ALFREDO FERREIRA PAULINO FILHO	31	32	97%
UBS VILA GUILHERMINA - DR. AMERICO RASPA NETO	12	14	86%
UBS VILA MATILDE - DR. RUBENS DO VAL	20	21	95%
UVIS PENHA DE FRANÇA	1	2	50%
Total	1184	1232	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1232 (Reclamações e Solicitações).
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 1184.
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
 - Monitoramento diário das demandas que chegam na caixa de entrada da Ouvidoria
 - No sistema OuvidorSUS, alterar A DEMANDA quando chega para o serviço o status de "ENCAMINHADO" para "EM ANÁLISE"
- Principais resultados obtidos:
 - Melhor acompanhamento da STS das Unidades que abriram ou não as demandas
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:
 - Abertura diária do sistema OuvidorSUS por todos os serviços e mudança no Status da Demanda
 - Imprimir ou baixar o PDF da demanda e dar início às tratativas com o usuário no menor prazo possível

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período:
1232
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
1232
- Principais problemas identificados:
Demora de alguns serviços em verificar as Demandas enviadas ao seu respectivo ponto, passando de 2 dias.
- Sugestões para melhoria:
Monitoramento diário

11. Plano de ação

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
MONITORAMENT O DIÁRIO DAS MANIFESTAÇÕES ENVIADAS ÀS UNIDADES DA STS PENHA PARA VERIFICAR SE AS DEMANDAS "ENCAMINHADAS " MUDARAM PARA O STATUS " EM ANÁLISE"	ACOMPANHAMEN TO DAS UNIDADES DA STS PENHA	PELO FILTRO DO OUVIDOR SUS	TODOS OS DIAS	EQUIPE DA OUVIDORIA PENHA	Em andame... ▾
MONITORAMENT O DIÁRIO DAS DEMANDAS ENVIADAS ÀS UNIDADES DA STS PENHA PARA VERIFICAR SE HÁ DEMANDAS COM PRAZOS A VENCER	ACOMPANHAMEN TO DAS UNIDADES DA STS PENHA	PELO FILTRO DO OUVIDOR SUS	TODOS OS DIAS	EQUIPE DA OUVIDORIA PENHA	Em andame... ▾

VISITA AO HD PENHA PARA DISCUTIR GRANDE QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	GRANDE QUANTIDADE DE DEMANDAS COM RESPOSTAS	VISITA PRESENCIAL NO HD, STS IRÁ SOLICITAR PRESENÇA DA OSS SECONCI	AGOSTO 2025	EQUIPE DE OUIDORIA E MÉDICOS STS PENHA	A iniciar ▾
--	--	---	-------------	---	-------------

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21.05.2025	Evento dos 20 anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo	Comemorar os 20 anos de ouvidoria	Lúcia Fumiko Abe
21.05.2025	Evento dos 20 anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo	Comemorar os 20 anos de ouvidoria	Suzana Maria Velloso Dutra Pugliano

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Entendemos a Ouvidoria como ferramenta de gestão. Logo, é fundamental olhar criteriosamente sobre as demandas recebidas e o teor destas para que possamos aprimorar e implantar ações de melhoria no território da STS Penha.

Observamos que o segundo trimestre teve queda no número de demandas em comparação ao primeiro trimestre, o que nos traz reflexão do motivo desta queda. Foram questões sazonais devido às férias de janeiro, quando tivemos um pico de manifestações. Ou são nossas ações que estão começando a surtir efeitos?

Precisamos nos manter atentos e trabalhar junto às Unidades os pontos críticos buscando sempre a excelência no atendimento ao usuário.

Algumas demandas que recebemos fogem de nossa governabilidade, como vagas por cirurgias e especialidades que ficam pendentes de regulação regional e central, fortalecer a equipe de regulação local para que a população entenda o fluxo de vagas e garanta a requalificação em tempo oportuno.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Apesar da queda observada no número de manifestações registradas no período, o histórico 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 período avaliado pode refletir uma melhoria nos serviços prestados e acolhimento ao usuário, a partir da identificação de fragilidades possibilitada pela existência do canal oficial para comunicação com o município.

Mariana Delega de Souza Gonçalves

Supervisora Técnica de Saúde

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>

