

4º TRIMESTRE  
2024

# 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 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 27p.

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)

Júlia Loris Nascimento(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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</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>10</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 trimestre analisado</b>	<b>22</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>22</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>23</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>24</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>

## 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 km<sup>2</sup>, 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 DST/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 Trimestre e Retrospectiva 2024

### 2.1. Panorama Geral do Trimestre

A partir dos dados obtidos do Banco de Dados da Rede de Ouvidorias SUS de 14/01/2025, faremos uma análise dos assuntos e sub assuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde - Penha.

Houve 1.545 manifestações registradas, uma diminuição de 5% no número de manifestações com relação ao trimestre anterior, quando foram registradas 1.610 manifestações.

A maior parte dos apontamentos neste período foram a respeito do acesso aos serviços de saúde (consultas médicas ou com equipe multiprofissional), correspondendo a 44% das manifestações. Outros 16% foram a respeito de Recursos Humanos (falta de profissional, insatisfação, satisfação) e 13% das manifestações tratam dos Estabelecimentos de Saúde (dificuldade de acesso, espaço físico, rotinas e protocolos).

Observamos também uma redução do quantitativo do número de demandas de modo sazonal em novembro e dezembro, devido à proximidade com o encerramento do ano e férias.

Neste trimestre, a Unidade de Saúde da STS Penha com maior impacto no quantitativo geral da região (20% das demandas) foi o Hospital Dia Penha, atendendo quase 11 mil consultas por mês, com diversas especialidades e configuração de agendas que não conseguem absorver todas as demandas de retorno, gerando um número alto de demandas de ouvidoria por este motivo.

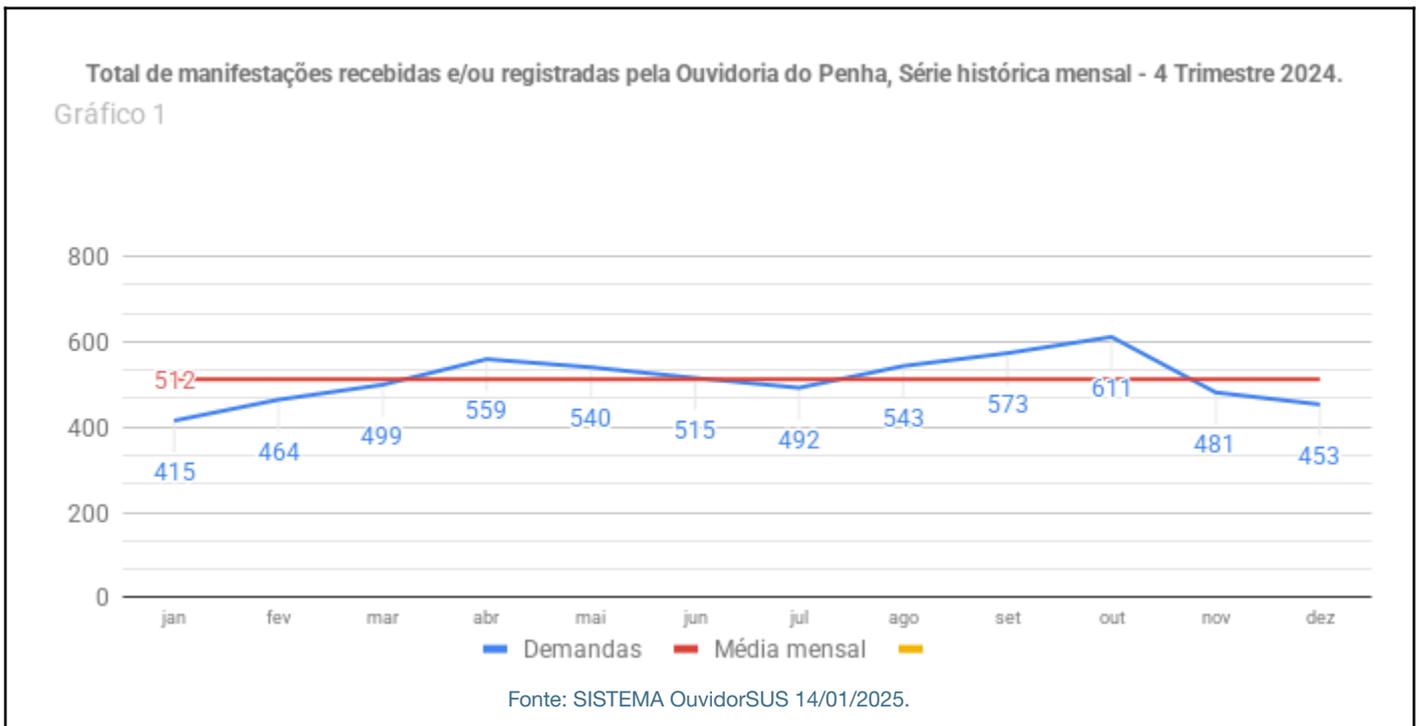
### 2.2. Retrospectiva 2024

Com base nas informações disponibilizadas no Banco de Dados da Rede de Ouvidorias do SUS, de 14/01/2025, podemos analisar o ano de 2024 quanto ao registro de Manifestações para as Unidades de Saúde da **Supervisão Técnica de Saúde - Penha**.

No ano de 2024, as questões que mantiveram em todo o ano foram as Manifestações Classificadas como **SOLICITAÇÕES**, com o

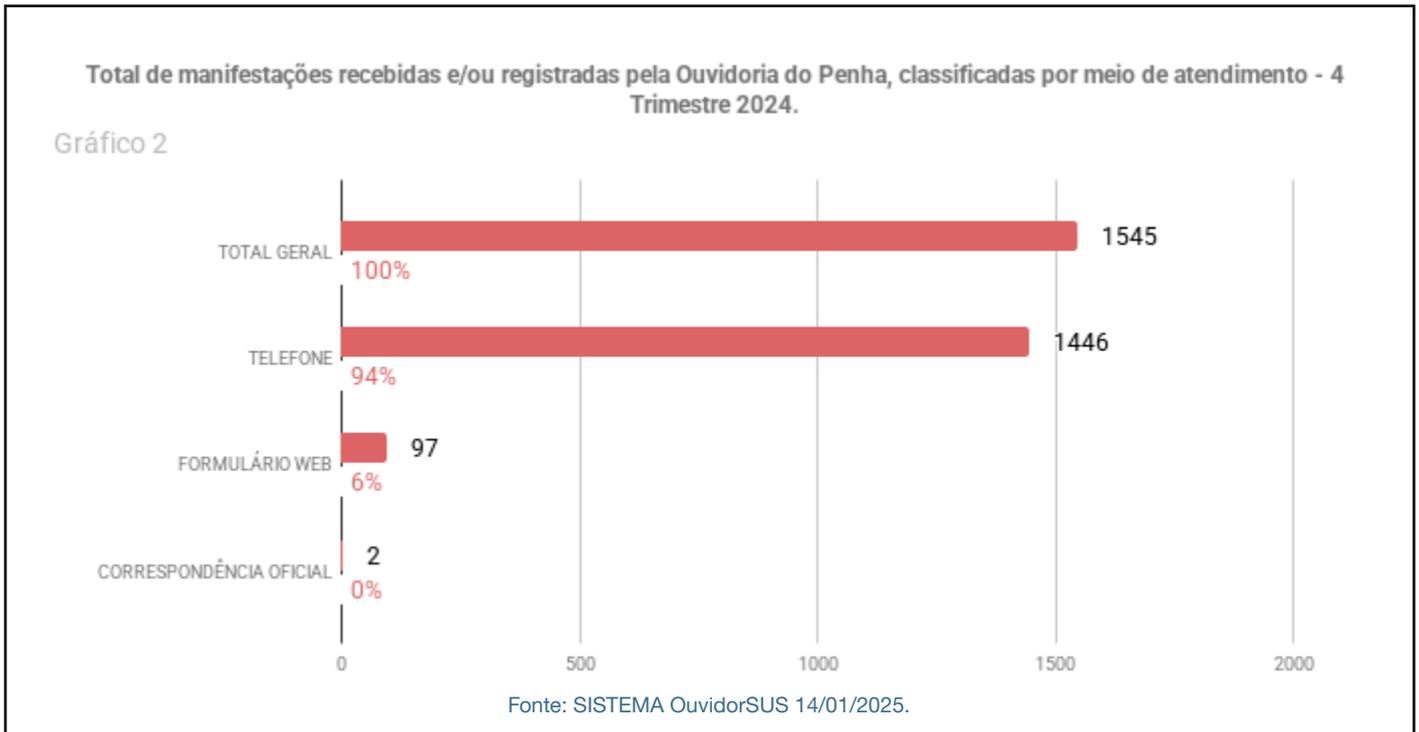
Assunto: **Assistência à Saúde**, e o sub assunto: **CONSULTAS/ATENDIMENTO/TRATAMENTO** que abrange consultas médicas de especialidades, como Ortopedia, Neurologia e Cardiologia, além do agendamento de cirurgias.

### 3. Número de manifestações – Série histórica



Neste gráfico Número de Manifestações - Série Histórica, podemos observar que no mês de Novembro e Dezembro/2024 houve um declínio significativo no número de registro de Manifestações (481 e 453, respectivamente), em comparação ao mês de Outubro/2024 (611). Ao analisarmos o 3º Trimestre 2024 (Julho, Agosto e Setembro) podemos constatar uma discreta diminuição geral no número de demandas, na média mensal (515) em relação ao 3º Trimestre de 2024 (536/mês).

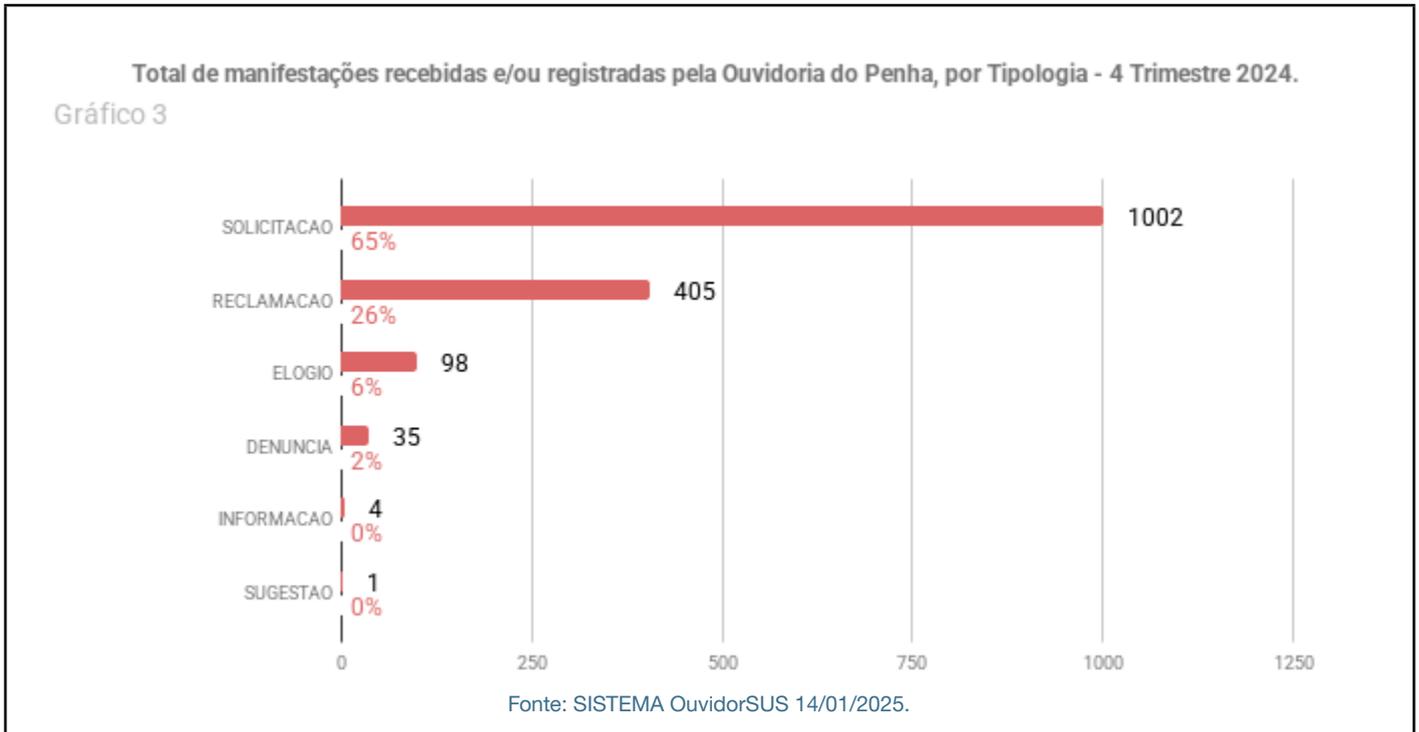
## 4. Meios de atendimento



Do total de manifestações registradas para a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde - Penha (STS PE) no 4º Trimestre de 2024 (1545), o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone - Central 156, com 1.446 Manifestações registradas (94%).

Entretanto, houve uma diminuição no registro por meio do Formulário Web, atingindo 97 demandas, isto é, 8% a menos em comparação ao trimestre anterior (106 manifestações).

## 5. Classificação das manifestações



Do total de manifestações registradas para a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde - Penha (STS PE) durante o 4º Trimestre de 2024 (1545), 65% (1002) dessas manifestações foram classificadas como **Solicitações**. Isso significa que, apesar de poderem expressar descontentamento, incluem obrigatoriamente um pedido para atendimento ou acesso a ações e serviços de saúde que ainda não foram realizados.

Ou seja, são requerimentos que, mesmo podendo indicar insatisfação, necessariamente contêm um pedido de assistência ou acesso aos serviços e ações de saúde que ainda estão pendentes.

Além disso, 26% (405) dessas manifestações correspondem a **Reclamações**, refletindo um descontentamento nas ações e/ou serviços de saúde.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

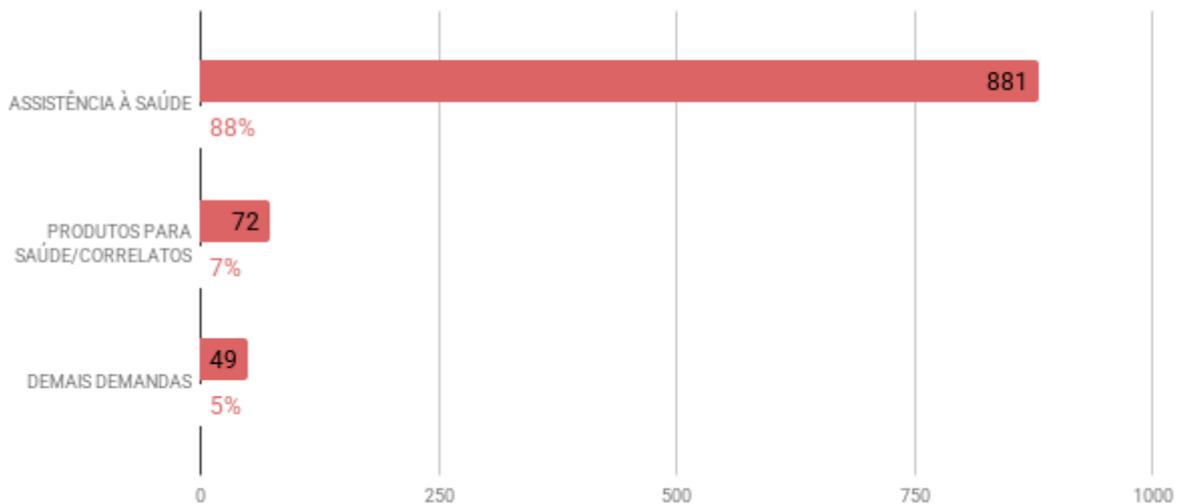
De acordo com o gráfico 4, a maioria das solicitações estão relacionadas ao tema ASSISTÊNCIA À SAÚDE, representando 88%.

Enquanto dentre as demandas referentes ao tema **Assistência à Saúde (gráfico 5)**, **77%** são relativas ao subassunto **CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO**. São assuntos como demora no agendamento em consultas médicas de diversas especialidades; porém este fluxo está condicionado à disponibilidade de vagas junto à Regulação SUS/SMS.

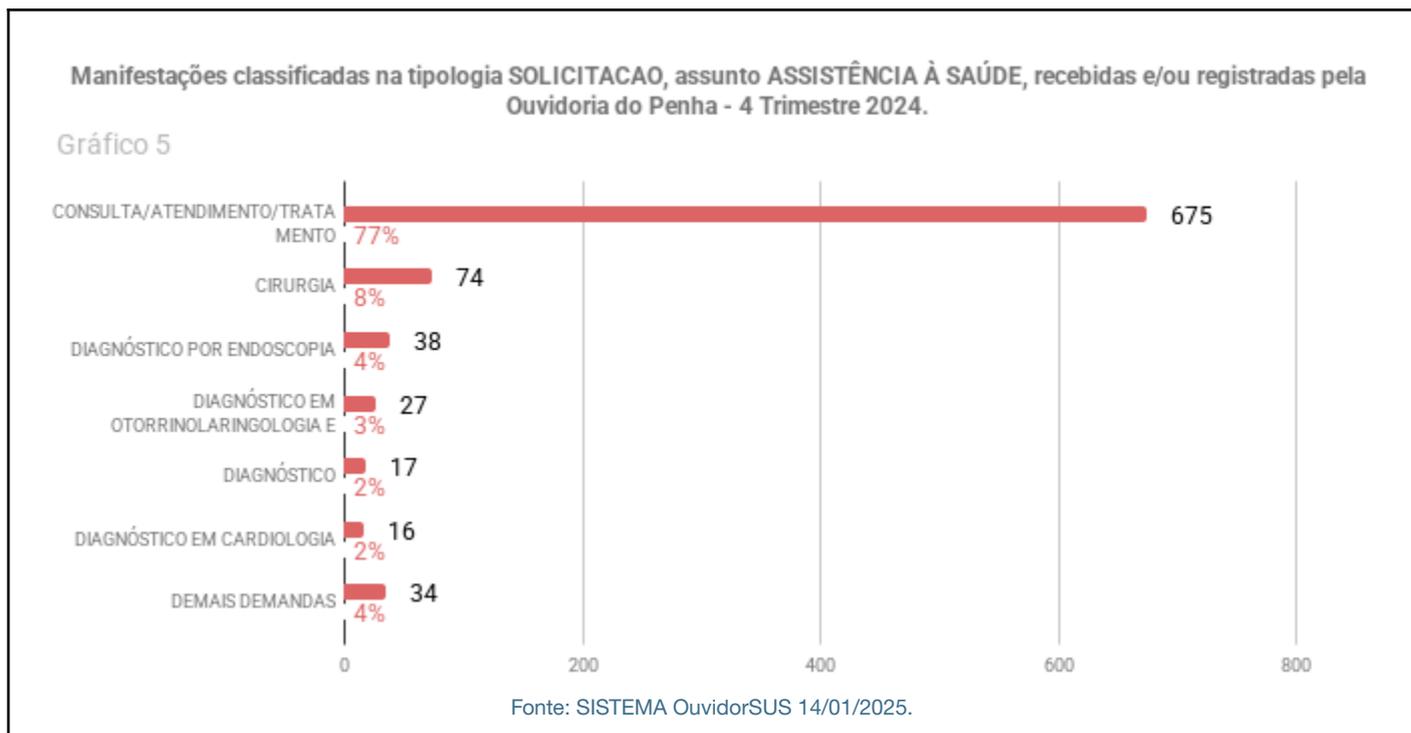
Outro sub assunto recorrente na **Assistência à Saúde**, são as **Cirurgias (8%)**, as quais também estão vinculadas à disponibilidade de vagas junto ao Regulador SUS/SMS.

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

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.



## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

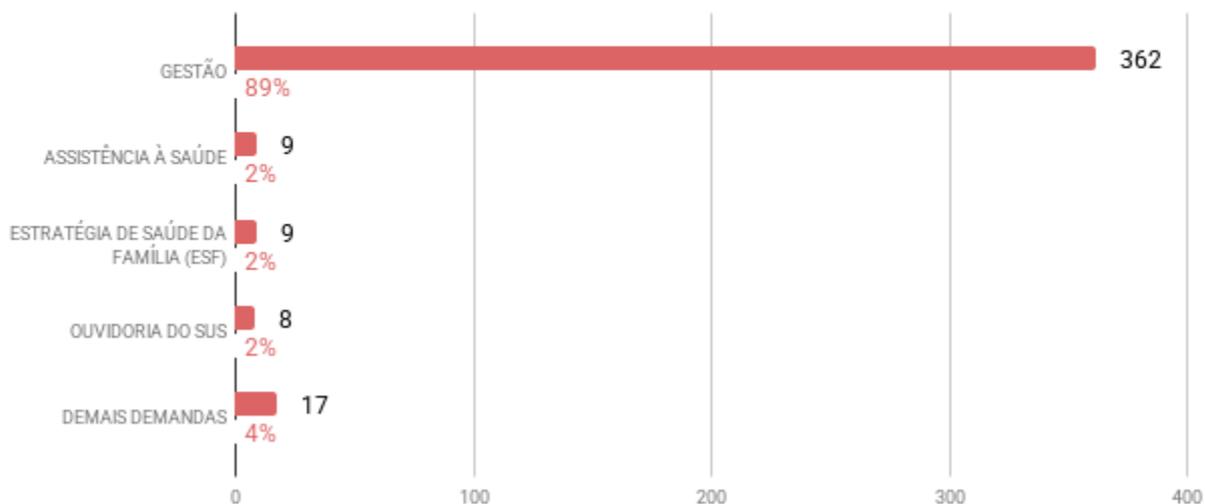
As **675 demandas** classificadas como **Reclamações** registradas no período correspondem a **26% do total**.

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

E entre o assunto **Gestão** (gráfico 7), destacam-se como sub assunto: **ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE (57%)**, isto é, reclamações como demora no atendimento nas AMAS. Isto se deve ao grande fluxo de procura pelos munícipes. Também dentro do assunto Gestão, **40% correspondem a Recursos Humanos**, como reclamações sobre médicos, enfermeiros e profissionais em geral, devido principalmente à falta de um acolhimento satisfatório.

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

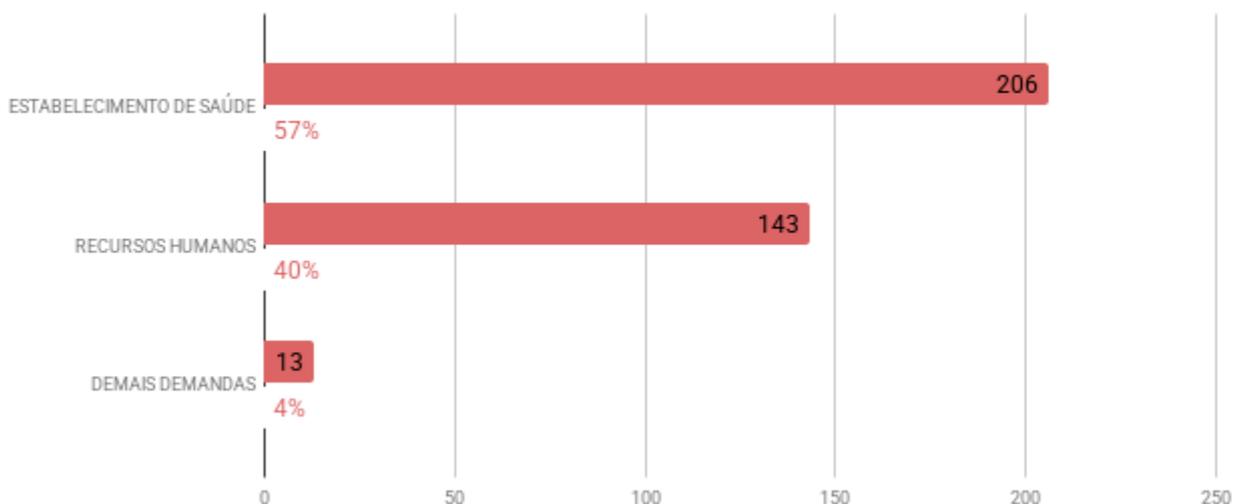
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 7



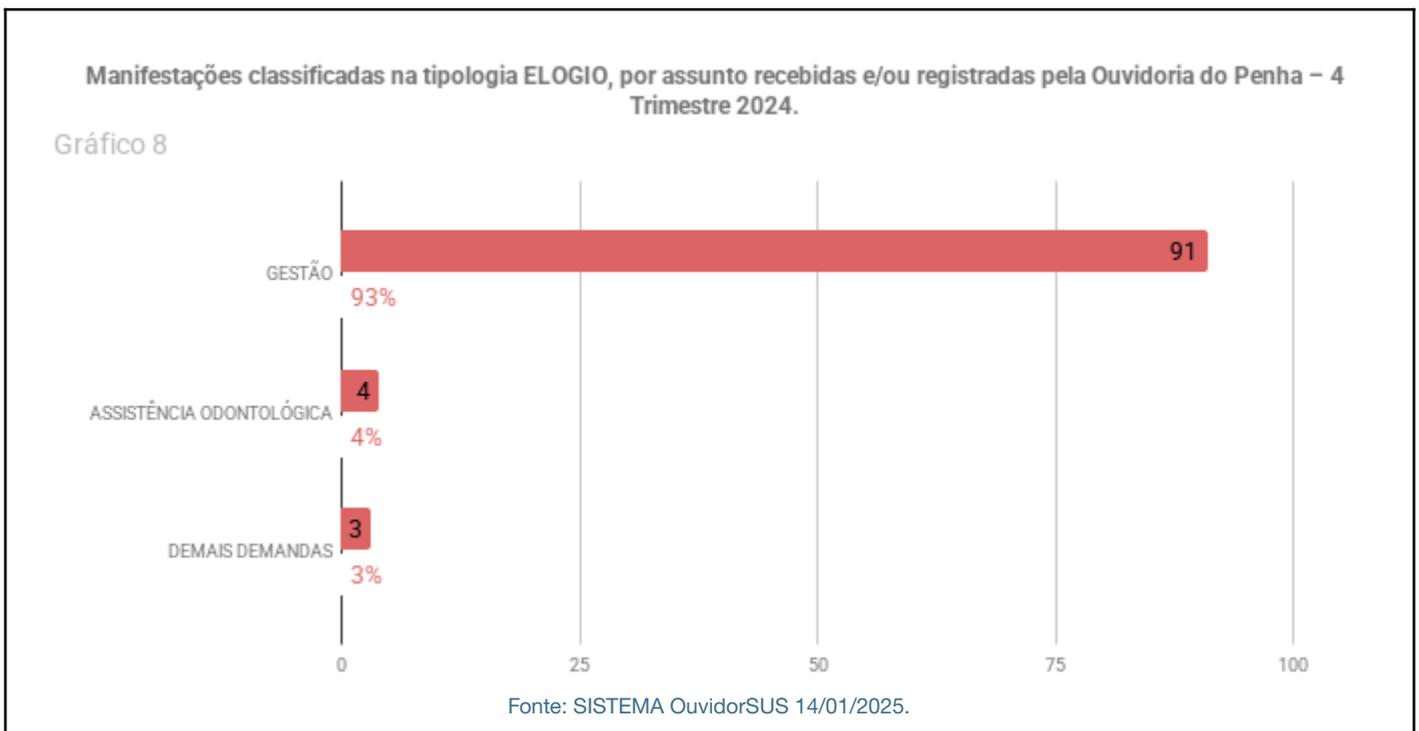
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 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.



De acordo com o Gráfico 8, foram registrados **98 elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **6% do total**. E o assunto com o maior número de demandas foi **GESTÃO (93%)**, que correspondem à manifestação de SATISFAÇÃO quanto à assistência prestada pelas Equipes da Unidade de Saúde e/ou a assistência prestada pelos profissionais, como Gerente, Médico, Enfermeiro, entre outros.

A média mensal no trimestre foi de 33 elogios.

## 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	19	19	100%
AMA 24H JARDIM NORDESTE DR CARLOS NEDER	18	18	100%
AMA MAURICE PATE	4	4	100%
AMA/UBS INTEGRADA CANGAÍBA - DR. CARLOS GENTILE DE MELLO	51	51	100%
AMA/UBS INTEGRADA CHACARA CRUZEIRO DO SUL - ZELIA L M DORO	22	24	92%
AMA/UBS INTEGRADA PADRE MANOEL DA NÓBREGA	51	55	93%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SILVIA	98	98	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD III PENHA	1	1	100%
CAPS ADULTO III VILA MATILDE	8	8	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III PENHA	3	3	100%
CER II PENHA	14	16	88%
CER PARQUE ARTHUR ALVIM	1	1	100%
HOSPITAL DIA - PENHA	658	668	99%
SAE DST AIDS PENHA	6	6	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PENHA	6	10	60%
UBS ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO	22	25	88%
UBS ANTONIO PIRES F VILLA LOBO	23	24	96%
UBS CIDADE PATRIARCA	24	24	100%
UBS ENGENHEIRO GOULART - DR. JOSÉ PIRES	78	78	100%
UBS ENGENHEIRO TRINDADE	52	52	100%
UBS JARDIM MARINGÁ - VILA TALARICO	26	26	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM SÃO FRANCISCO	16	18	89%
UBS JARDIM SÃO NICOLAU	61	63	97%
UBS PADRE JOSE DE ANCHIETA	25	25	100%
UBS PARQUE ARTHUR ALVIM	27	29	93%
UBS VILA ARICANDUVA	20	20	100%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. CASSIO BITENCOURT FILHO	58	59	98%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. EMILIO SANTIAGO DE OLIVEIRA	49	50	98%
UBS VILA GRANADA - DR ALFREDO FERREIRA PAULINO FILHO	46	47	98%
UBS VILA GUILHERMINA - DR. AMERICO RASPA NETO	37	37	100%
UBS VILA MATILDE - DR. RUBENS DO VAL	22	22	100%
UVIS PENHA DE FRANÇA	4	4	100%
Total	1550	1585	98%

Esta planilha representa o comparativo do total de manifestações registradas no período, classificadas como **Solicitações** e **Reclamações**, e destas, quantas foram respondidas/concluídas dentro prazo estabelecido, isto é, até 20 dias.

Ressaltamos que estão inclusas todas as Unidades de Saúde da STS Penha, as administradas diretamente pela SMS e as administradas pela Organização Social de Saúde-SAS SECONCI.

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1585
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 1550
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: apenas as demandas que permaneceram sob responsabilidade da STS Penha não alcançaram o indicador estabelecido, pois são demandas que necessitam de análise mais aprofundada ou de outros órgãos, não sendo possível concluir no tempo estimado
- 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 recomendações e sugestões para melhorar os prazos: monitoramento semanal para reforçar o cumprimento dos prazos, realizando sinalizações sistemáticas às unidades de saúde; apoiar as unidades que tenham dificuldades em concluir as demandas no tempo oportuno.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: **1545**
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: **1423**
- Principais problemas identificados: A exigência de inserir as mesmas informações em várias planilhas distintas, no momento do fechamento/conclusão das manifestações,

resultando em um gasto considerável de tempo por parte do profissional ouvidor da STS.

- Sugestões para melhoria: coletar as informações pertinentes, utilizando o Banco de Dados, enviado semanalmente pela Divisão de Ouvidoria SMS

## **11. Plano de ação**

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

**Manter 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 resposta e ou conduta insatisfatória.	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... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
21/10/2024 e 22/10/2024	Treinamento Plataforma SIGRC (Módulo Atendimento)	Capacitação da nova Plataforma que será utilizado pela Rede Ouvidoria SMS	-Trainers Metasix Tecnologia e da SMIT. -Ouvidores da Rede Municipal SMS.
23/10/2024 e 24/10/2024	Treinamento Plataforma SIGRC (Módulo MINP)	Capacitação da nova Plataforma que será utilizado pela Rede Ouvidoria SMS	-Trainers Metasix Tecnologia e da SMIT -Ouvidores da rede Municipal SMS.

SMIT: Secretaria Municipal de Tecnologia e Inovação

SIGRC: Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão

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

Ao analisar a quantidade de Demandas registradas no 4º Trimestre, observou-se um declínio nos meses de Novembro e Dezembro de 2024. É plausível concluir que uma parte considerável dessa diminuição esteja vinculada à execução do Plano de Ação da Ouvidoria STS Penha.

**Lucia Fumiko Abe**

Ouvidora/Assessora Técnica

Supervisão Técnica de Saúde Penha

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

Apesar da queda observada nos meses de novembro e dezembro, que podem refletir a sazonalidade do final do ano, o número expressivo de demandas registradas no território da STS Penha que veio se mantendo ao longo do ano reflete o trabalho de divulgação dos canais oficiais para registro das demandas relacionadas aos serviços de saúde e maior conhecimento da população da importância desse canal.

O trabalho conjunto dos setores de ouvidoria da STS e da OSS no monitoramento das demandas e orientação das Unidades, bem como o monitoramento do indicador de qualidade referente ao setor no Contrato de Gestão, refletem o tempo adequado de respostas às demandas que foi observado. Ainda há necessidade de alinhamento em relação às demandas que fogem à governabilidade do território. O registro das manifestações nos canais oficiais de ouvidoria possibilitam a identificação de fragilidades na rede e plano de ação para melhoria dos serviços ofertados à população.

**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\\_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>

