

2º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE SÃO MIGUEL PAULISTA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista
Endereço: R. Dona Ana Flora Pinheiro de Sousa, nº 76 - 1º andar - sala 25 - CEP 08060-150 - São Paulo/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, 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

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 Leste

Nilza Maria Piaissi Bertelli

Ouvíador

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista

Equipe de Ouvidoria

Renato de Oliveira Souza

Daniela Furlan

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
Ouvídora da Divisão de Ouvidoria do SUS

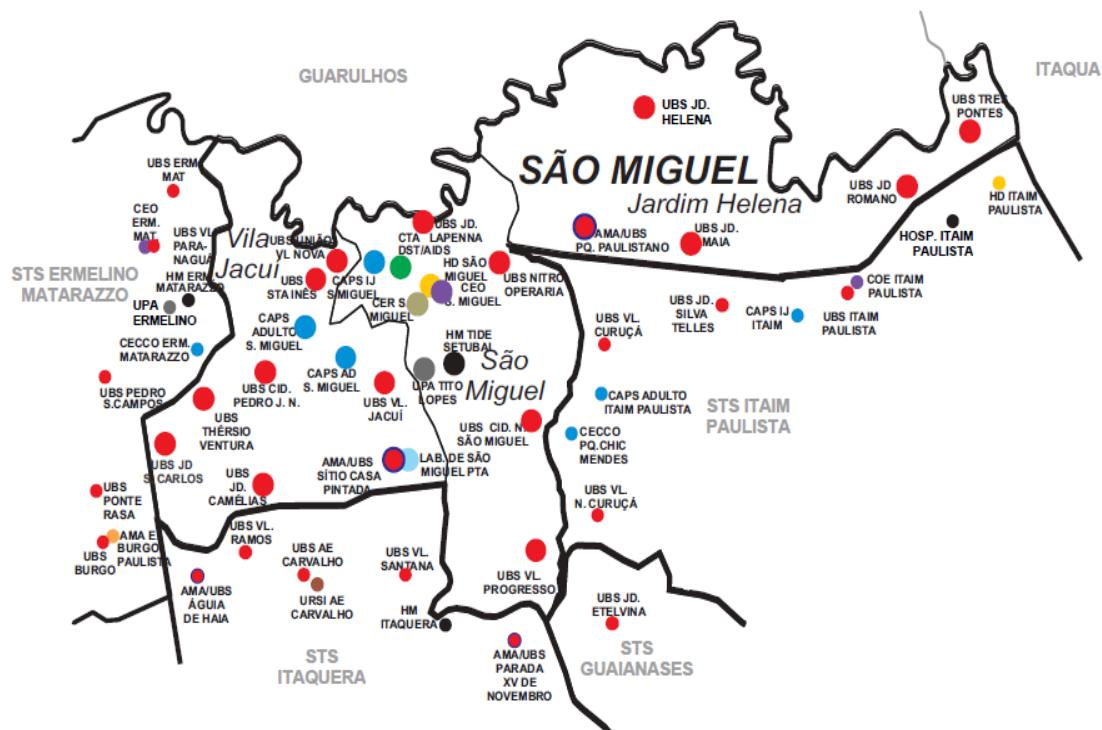
Sumário

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	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
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	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 de São Miguel Paulista está situada no extremo Leste do município de São Paulo e pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Leste. Segundo estimativa da Fundação SEADE 2023, conta com 372.812 habitantes (3,1% do Município de São Paulo) distribuídos em três distritos administrativos: Jardim Helena, Vila Jacuí e São Miguel, numa área de aproximadamente 24,3 km² (1,6% da área total do MSP). A STS São Miguel possui uma população que representa 14,6% do total da Coordenadoria Leste. As OSSs presentes no território são: Casa de Saúde Santa Marcelina, Associação Comunitária e Beneficente Padre José Augusto Machado Moreira, Casa de Isabel e CREN - a SALUS - Associação para a Saúde/Núcleo Paulista.

Mapa da Supervisão Técnica de Saúde São Miguel Paulista



2. Panorama Geral do período

Assim como no trimestre anterior, não houve impacto significativo de epidemias, o que gerou estabilidade no volume de atendimentos nesses dois últimos trimestres. A maioria das demandas foi relacionada a agendamentos de exames e consultas, processos que dependem de aprovação da Regulação Local ou Central.

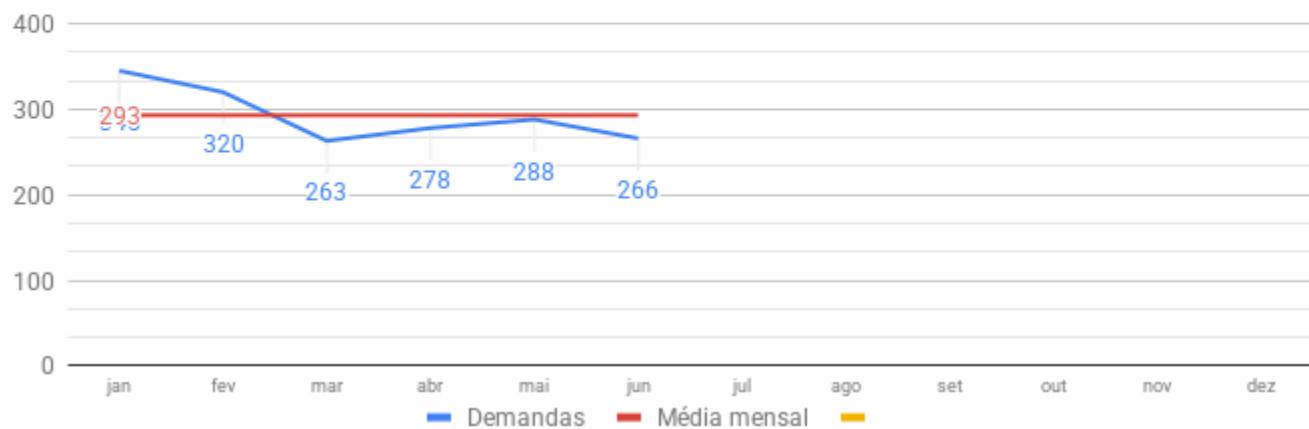
As unidades de saúde mantiveram a aplicação dos protocolos de requalificação, organizando consultas para acompanhamento regular dos pacientes. Embora as requisições de materiais tenham diminuído, ainda ocorrem em escala reduzida. Identificamos algumas irregularidades nos fluxos de trabalho, que foram prontamente resolvidas após as devidas orientações.

Um percentual menor de ocorrências refere-se à qualidade do atendimento. Apesar de numericamente menos expressivas, essas manifestações são fundamentais para aprimorar o serviço, melhorando o acolhimento e a eficiência do SUS. Por outro lado, os feedbacks positivos recebidos servem como motivação para as equipes, reforçando o compromisso com a excelência no atendimento à população.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Miguel, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

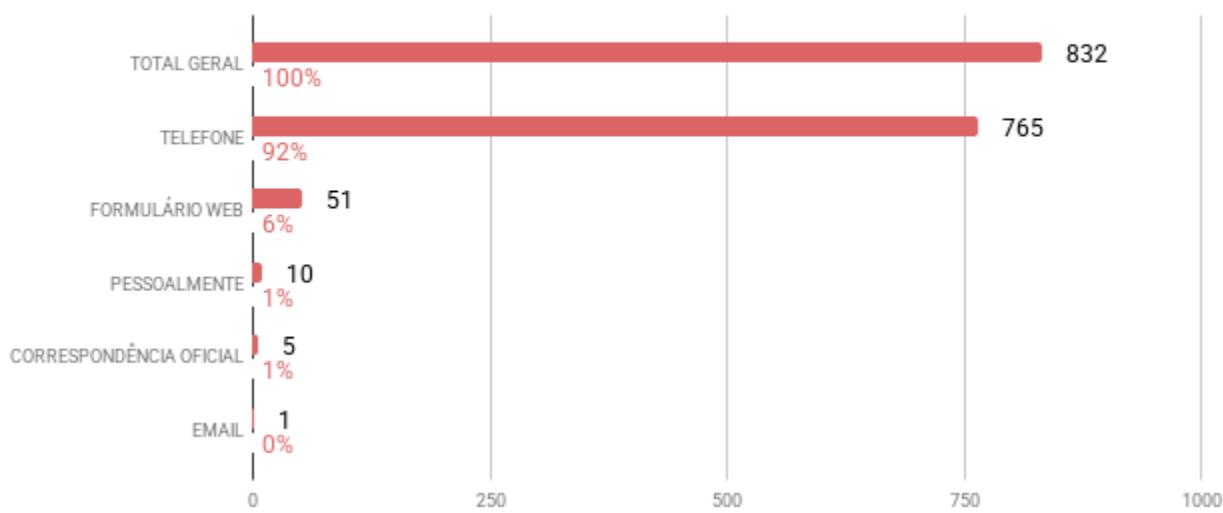
Os dados do segundo trimestre de 2025 mostram uma manutenção no volume de manifestações. Essa manutenção resulta de ações estratégicas, como a reorganização das filas para exames e cirurgias - acompanhada da orientação aos usuários sobre os fluxos regulatórios - e a atualização constante do cadastro do programa "Fralda em Casa".

Essas iniciativas trouxeram maior eficiência aos serviços, demonstrando que a combinação de melhorias internas com comunicação clara aos usuários estão sendo fundamentais para as diminuições gradativas das manifestações de ouvidoria.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Miguel, classificadas por meio de atendimento - 2º Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

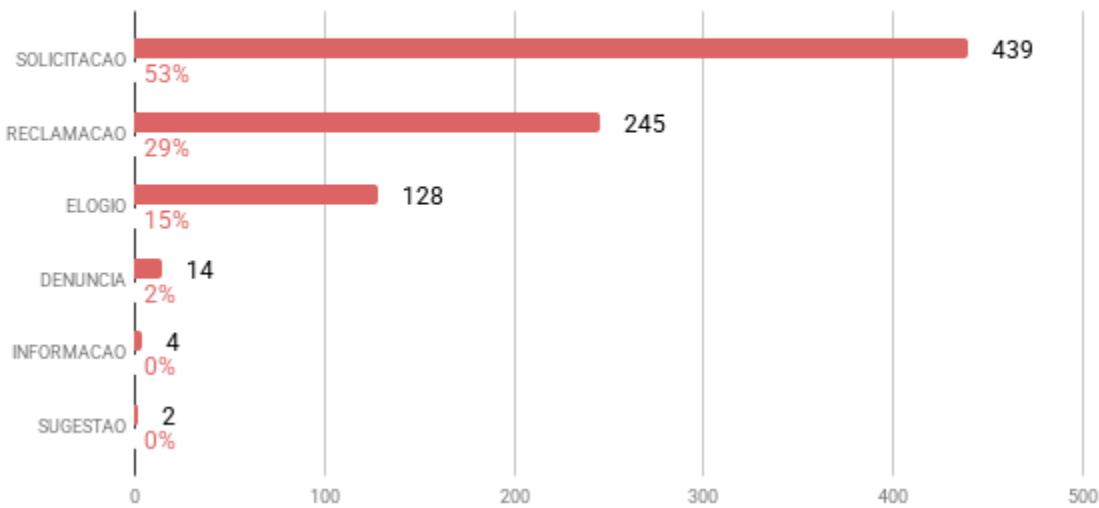
A Central SP156 mantém sua posição como principal canal de comunicação, respondendo por 92% dos registros de atendimento. Com o objetivo de ampliar e facilitar o acesso da população aos serviços do SUS, a STS São Miguel está comprometida em divulgar os canais oficiais de Ouvidoria do SUS, bem como tem orientado as suas unidades de saúde a fazerem o mesmo. Sem esquecer de empreender um tratamento humanizado para todos que compareceram pessoalmente com suas queixas e necessidades.

Essa abordagem integrada reforça o compromisso da instituição com a melhoria contínua dos serviços de saúde, combinando eficiência operacional com qualidade no atendimento à população.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do São Miguel, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Os registros do período revelam que as solicitações representaram a maioria expressiva das demandas, correspondendo a 53% do volume total. Dentre estas, predominaram os pedidos relacionados à assistência à saúde, que abrangem desde marcação e remarcação de consultas médicas, como solicitações de procedimentos cirúrgicos e requisição de exames.

Assuntos estes que aprofundaremos a seguir:

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 439 solicitações registradas no segundo trimestre de 2025 correspondem a 53% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (84%).

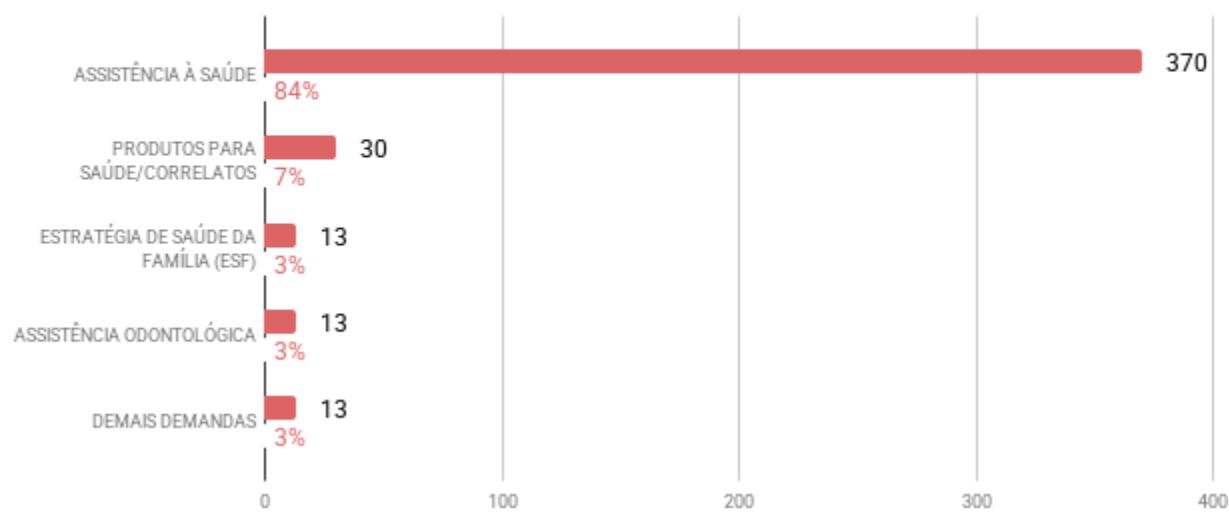
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 68% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 19% a cirurgias.

Sobre o tema Consulta/Atendimento/Tratamento, foram registradas 253 solicitações. A maior parte dessas queixas envolve problemas no agendamento de consultas de retorno e exames via telefone, além de faltas sem justificativa às consultas e exames marcados. No caso das remarcações de retornos e exames, as demandas foram resolvidas por meio de atendimento personalizado nas ouvidorias.

Quanto ao tópico Cirurgia, houve 70 registros no segundo trimestre, sendo a maioria pedidos de encaminhamento para cirurgias ortopédicas e traumatológicas, que constam na fila de espera da Regulação Central. Nessas situações, os pacientes recebem orientações sobre o processo de regulação. Se preciso, é marcada uma nova avaliação (requalificação), e o caso é enviado à Regulação Central para acompanhamento e providências.

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

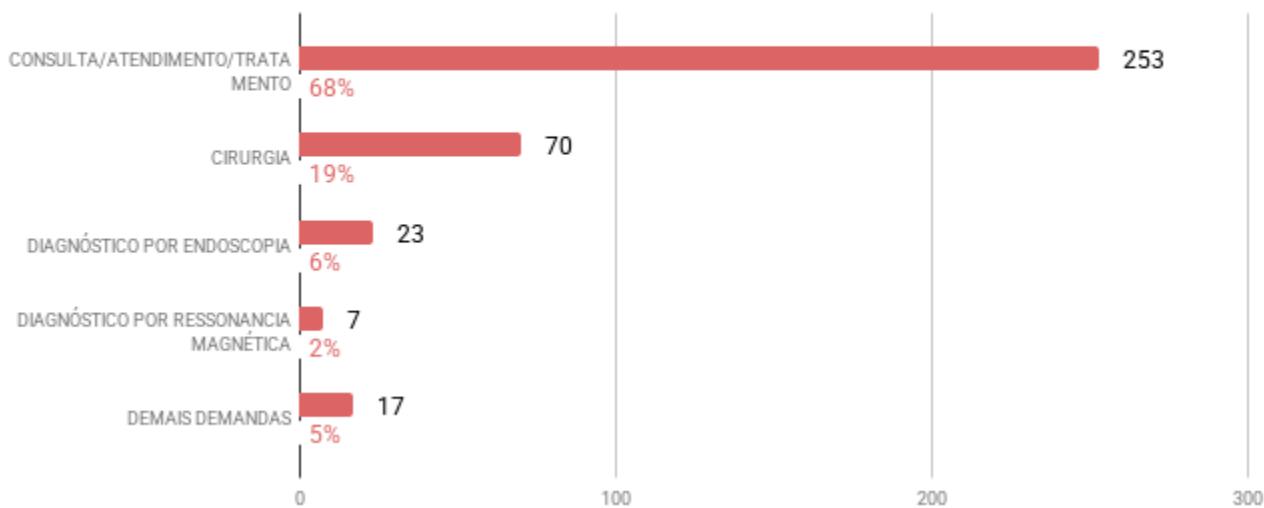
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 245 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (91%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a estabelecimento de saúde e 36% a recursos humanos.

A principal causa das reclamações está relacionada a falhas no atendimento, que decorrem tanto da infraestrutura das unidades de saúde quanto da atuação deficiente de parte dos profissionais. Apesar dos investimentos contínuos para ampliar a rede, persistem obstáculos de acesso e irregularidades na qualidade do serviço prestado, mostrando que os avanços obtidos até agora não são suficientes.

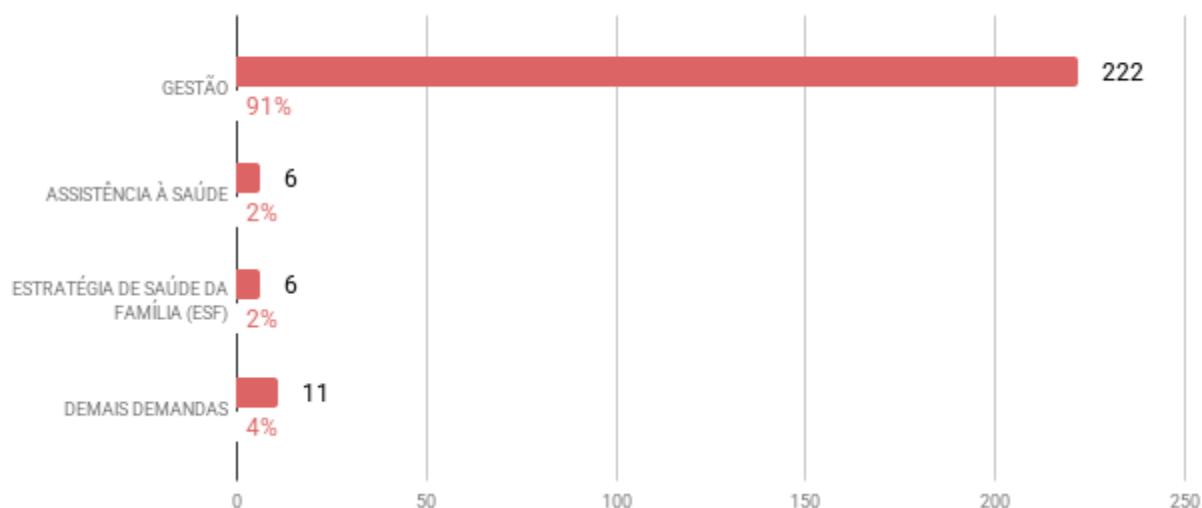
Para resolver a questão, é necessário um conjunto de medidas: desde o treinamento constante das equipes – com programas contínuos que enfatizem a humanização do cuidado e a competência técnica – até investimentos imediatos para modernizar a infraestrutura das

unidades. Deve-se dar prioridade aos locais com maior volume de pacientes, assegurando instalações físicas apropriadas, equipamentos em perfeito funcionamento e materiais em quantidade suficiente. Outro ponto vital é melhorar a comunicação entre os usuários (pacientes) e a administração (gestores das unidades).

Essa estratégia multifacetada, que alia a capacitação de pessoal, uma infraestrutura adequada e uma comunicação mais eficaz, é a forma mais promissora de diminuir consideravelmente esse tipo de ocorrência.

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

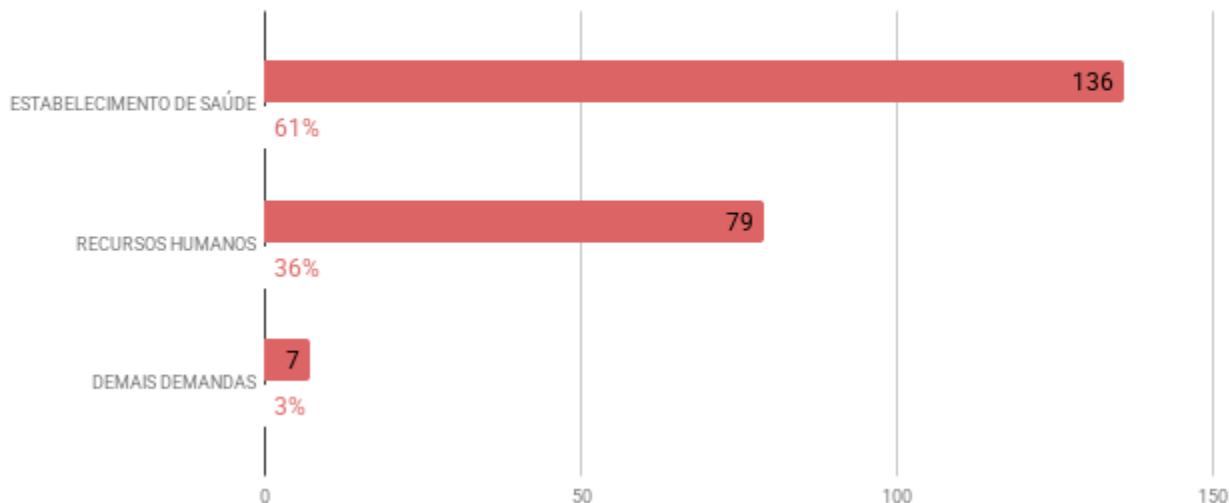
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



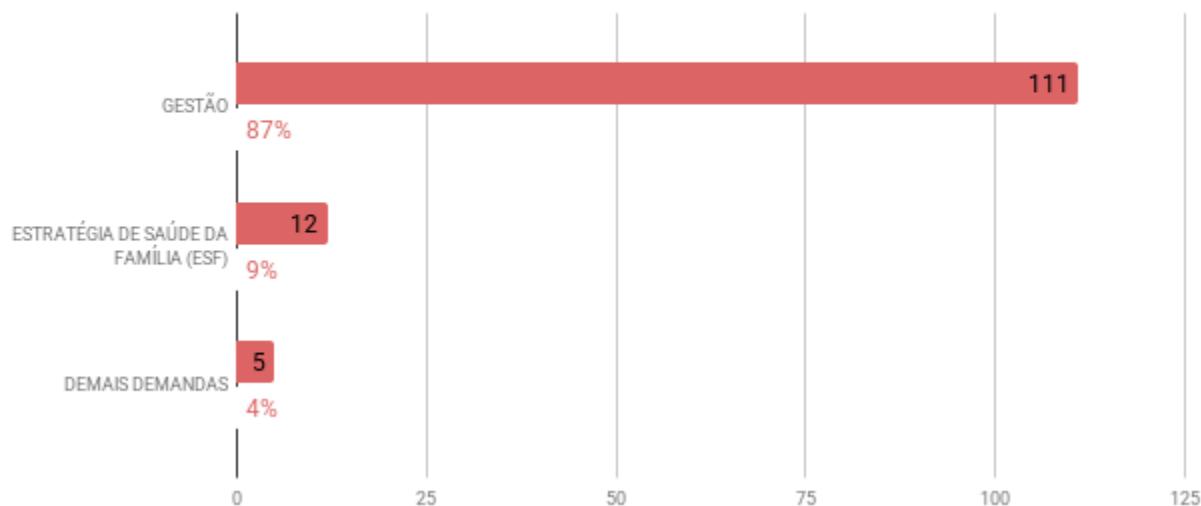
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 128 **elogios no segundo trimestre de 2025**, correspondendo a **15% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 87%. A média mensal no trimestre foi 42 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

O programa "Gente que Faz o SUS" tem como objetivo reconhecer e valorizar o trabalho diário de profissionais e equipes que se dedicam a oferecer um atendimento de qualidade e acolhedor à população.

No último trimestre, a iniciativa registrou um total de 128 elogios, com a seguinte distribuição:

- 111 voltados para a Gestão;
- 12 para a Estratégia Saúde da Família (ESF);
- 5 para outras demandas.

Ao celebrar e agradecer publicamente esse empenho, o programa não só homenageia os trabalhadores da rede municipal de saúde, mas também os inspira a continuarem seu compromisso com o SUS, contribuindo para melhorar a vida das pessoas através de um serviço eficiente e dedicado.

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 JARDIM HELENA	54	54	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE PAULISTANO	38	38	100%
AMA/UBS INTEGRADA SITIO DA CASA PINTADA	21	21	100%
CAPS AD III SÃO MIGUEL	0	2	0%
CAPS ADULTO II SÃO MIGUEL	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SÃO MIGUEL	0	2	0%
CENTRO DE REFERENCIA DE DOR CRONICA LESTE	1	1	100%
CEO II SÃO MIGUEL	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CTA DST/AIDS SÃO MIGUEL	0	1	0%
HOSPITAL DIA - SÃO MIGUEL DR TITO LOPES DA SILVA	232	232	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MIGUEL PAULISTA	2	2	100%
UBS CIDADE NOVA SÃO MIGUEL	25	25	100%
UBS CIDADE PEDRO JOSÉ NUNES	18	18	100%
UBS DR. THÉRSIO VENTURA	27	27	100%
UBS JARDIM DAS CAMÉLIAS	11	11	100%
UBS JARDIM LAPENNA	18	19	95%
UBS JARDIM MAIA	40	40	100%
UBS JARDIM SÃO CARLOS	17	17	100%
UBS PAULO FELDMAN - NITRO OPERÁRIA	3	3	100%
UBS SANTA INÊS	10	10	100%
UBS TRÊS PONTES	14	14	100%
UBS UNIÃO VILA NOVA II - ADÃO MANOEL DA SILVA	30	30	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA ITAIM	17	17	100%
UBS VILA JACUÍ	9	17	53%
UBS VILA PROGRESSO	24	24	100%
UPA JARDIM HELENA	19	19	100%
UPA TITO LOPES	27	27	100%
UVIS SÃO MIGUEL	1	1	100%
Total	544	554	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 554
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 544
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

Identificamos que o que impacta diretamente no cumprimento do prazo são as férias e os afastamentos dos profissionais que estão capacitados para acessar o OuvidorSUS. Sendo necessário investir nestas capacitações e no gerenciamento dos acessos. Continuaremos monitorando o prazo de respostas às manifestações do cidadão, bem como a qualidade da comunicação e resposta.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Devido à mudança de sistema, o preenchimento da PAQ deixou de ser obrigatório e tornou-se opcional a partir de janeiro deste ano. Devido a essa mudança e ao não preenchimento da Planilha PAQ desde janeiro, fica impossibilitada a análise para o Relatório Trimestral.

11. Plano de ação

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

Com base nos dados do período, foram definidas as seguintes ações:

- Manter o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores das Unidades de Saúde.
- Priorizar o alinhamento de fluxos e processos de trabalho. Este passo é crucial para que as respostas aos cidadãos sejam dadas dentro do prazo e com qualidade, consolidando a ouvidoria como uma ferramenta confiável de gestão.
- Envolverativamente os Gestores e os Conselheiros de Saúde, essencial para fortalecer o controle social e a participação cidadã.

Estas ações estão 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 metas dos indicadores dentro do prazo	Entrar em contato com os responsáveis pelas demandas de ouvidoria nas unidades de saúde	Diariamente	Equipe Ouvidoria São Miguel de STS	Em andamento...
Melhorar a qualidade das respostas	Algumas demandas são reencaminhadas às Unidades de saúde, necessitando realizar novo tratamento, devido a resposta e a conduta estarem insatisfatória.	Entrar em contato sempre que necessário com as unidades com problemas identificados	Diariamente	Equipe Ouvidoria São Miguel de STS	Em andamento...
Comunicação em tempo real com	Alinhar os fluxos e processos de trabalho na	Telefone e e-mail sempre que necessário.	Diariamente	Equipe Ouvidoria São Miguel de STS	Em andamento...

pontos de resposta	garantia de respostas com qualidade e que preze relacionamento com o usuário				
--------------------	--	--	--	--	--

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
21/05/2025	Evento 20 Anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo	Celebrar os 20 anos da Ouvidoria SUS da Cidade de São Paulo	Renato de Oliveira Souza
24/06/2025	Realização de testes no Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Garantir um perfeito funcionamento dos processos de trabalho e fluxos nas ouvidorias	Renato de Oliveira Souza Daniela Furlan



13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O cenário atual permanece inalterado em relação ao período anterior. A grande quantidade de pedidos por atendimentos, consultas e tratamentos continua a refletir as dificuldades persistentes de acesso da população aos serviços de saúde.

Esses dados são fundamentais para a gestão em todas as esferas, uma vez que orientam a priorização de medidas que assegurem o acesso à assistência em saúde em todos os níveis e para todos.

Cabe à Ouvidoria do SUS atuar e ser um intermediário entre os cidadãos e os gestores do sistema, melhorando a comunicação, construindo confiança e estimulando a colaboração. Dessa forma, fortalece-se a cidadania, promove-se a saúde e geram-se informações essenciais para subsidiar a tomada de decisão pelos gestores.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O Relatório Trimestral apresenta os resultados e as análises das manifestações dos municípios referentes ao segundo trimestre de 2025, sob a gestão da Ouvidoria desta STS. O documento evidencia os principais aspectos identificados a partir da reflexão sobre esses dados, reafirmando o papel da Ouvidoria como instrumento de gestão, transparência e fortalecimento da cidadania.

Nesse contexto, reconhece-se a necessidade de aprimorar continuamente os processos de trabalho e solucionar os problemas persistentes na prestação de serviços pelas Unidades de Saúde desta Supervisão Técnica. Assim, é fundamental dar continuidade às ações previstas no Plano de Ação, além de implementar novas iniciativas conforme as demandas identificadas.

A atuação da Ouvidoria espelha a complexidade e a abrangência dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde, demandando análises criteriosas e contextualizadas pela realidade observada no período. Destaca-se que os trabalhos foram conduzidos com profissionalismo, agilidade e compromisso com a equidade social.

Ainda é necessário estreitar a relação com os pontos de resposta para uma gestão mais efetiva das manifestações e para o avanço do processo de educação em saúde – um desafio constante devido à rotatividade de profissionais. Reforça-se, outrossim, a importância da educação permanente para a melhoria dos processos de trabalho e para o desenvolvimento contínuo das competências das equipes. Tais medidas impactarão positivamente o acesso aos serviços, a gestão e, consequentemente, a qualidade do atendimento ao usuário.

Atenciosamente,

Ingrid Ruotti Ribeiro de Oliveira
Supervisora 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**
Ligaçāo telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
[https://capital.sp.gov.br/web/saude
/w/ouvidoria/5422](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](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](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017)

