

4º TRIMESTRE
2024

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

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, 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

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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

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
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2024	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
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	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
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

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Neste trimestre não sofremos interferência de epidemia como nos trimestres anteriores. As demandas concentraram-se, de forma geral, em solicitações de exames e consultas, as quais muitas vezes dependem da Regulação Local ou Central. As unidades seguiram o protocolo de requalificação, agendando consultas para acompanhamento das necessidades de saúde do cidadão. Solicitações sobre insumos ainda permanecem, porém em menor quantidade. Em alguns casos, verificamos deficiência no processo de trabalho, o que foi orientado e corrigido em tempo. Uma parte menor de demandas relata problemas de qualidade no atendimento, mas apesar de não serem relevantes em quantidade, são demandas importantes para o acolhimento e orientações nos serviços visando a melhoria da qualidade e resolutividade no SUS. Os elogios contribuem também para a qualidade do atendimento ao cidadão, com reforço positivo à equipe de trabalho, buscando sempre a excelência no atendimento ao cidadão.

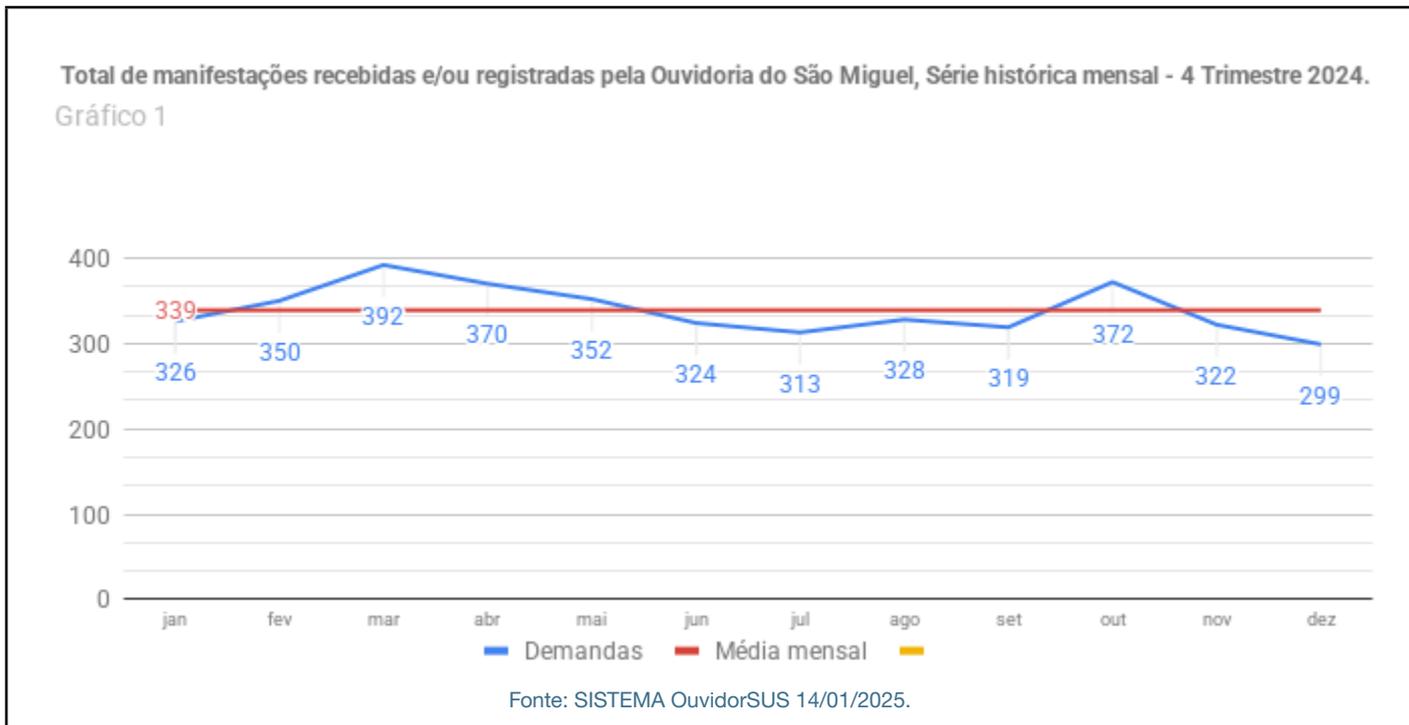
2.2. Retrospectiva 2024

O ano de 2024 foi marcado por desafios e avanços significativos na Unidade de Ouvidoria, refletindo o compromisso com a escuta ativa dos usuários e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Enfrentamos dificuldades com os aumentos das demandas entre março e abril com o avanço da Dengue e do Covid-19 e no período de outubro e novembro devido à dificuldade de entregas das fraldas do Programa Fralda em Casa da Secretaria Municipal da Saúde.

Apesar desses obstáculos, reforçamos parcerias com outros setores para garantir a regularização do Programa Fralda em Casa, Encerramos 2024 com a certeza de que cada obstáculo superado nos tornará mais preparados para o futuro.

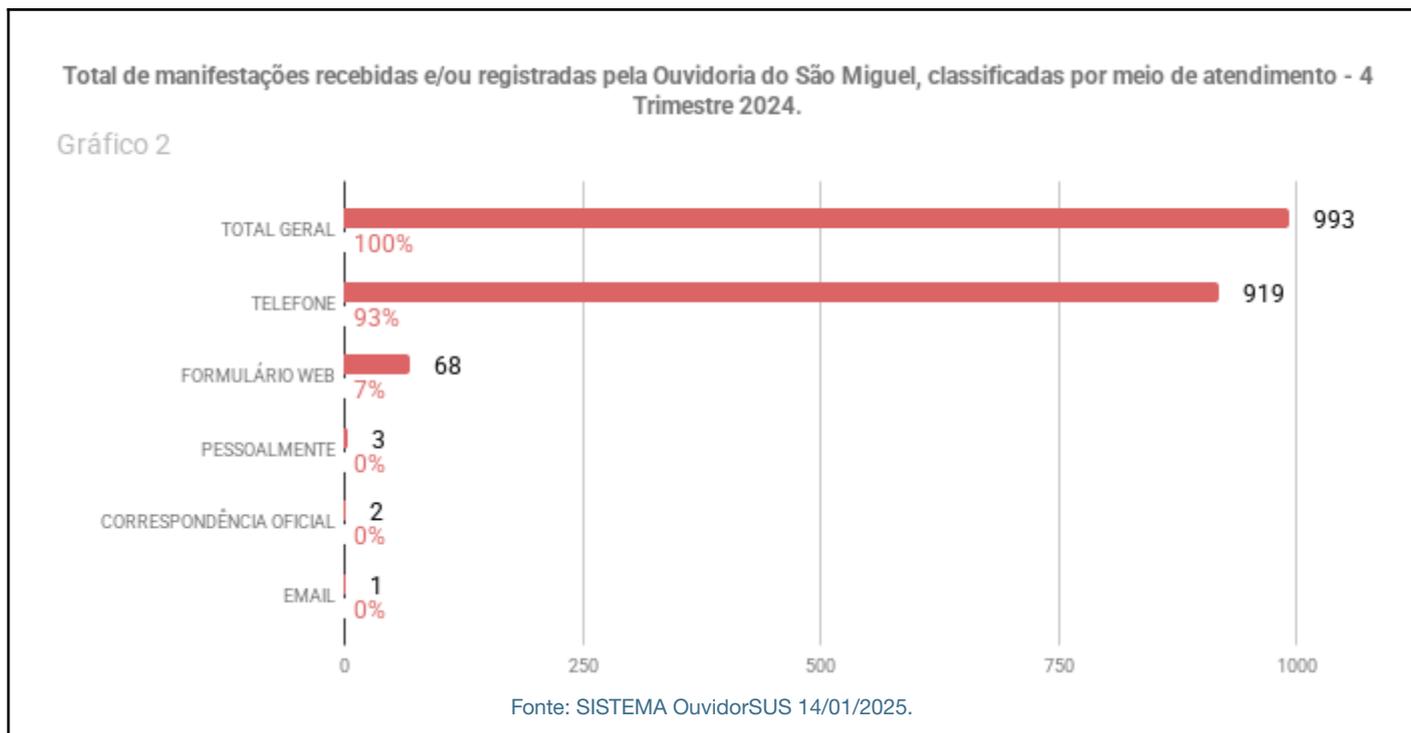
3. Número de manifestações – Série histórica



Observando os dados apresentados das manifestações do 4º trimestre, percebemos um pico no mês de Outubro ocasionados por um evento específico que impactou os números de manifestações.

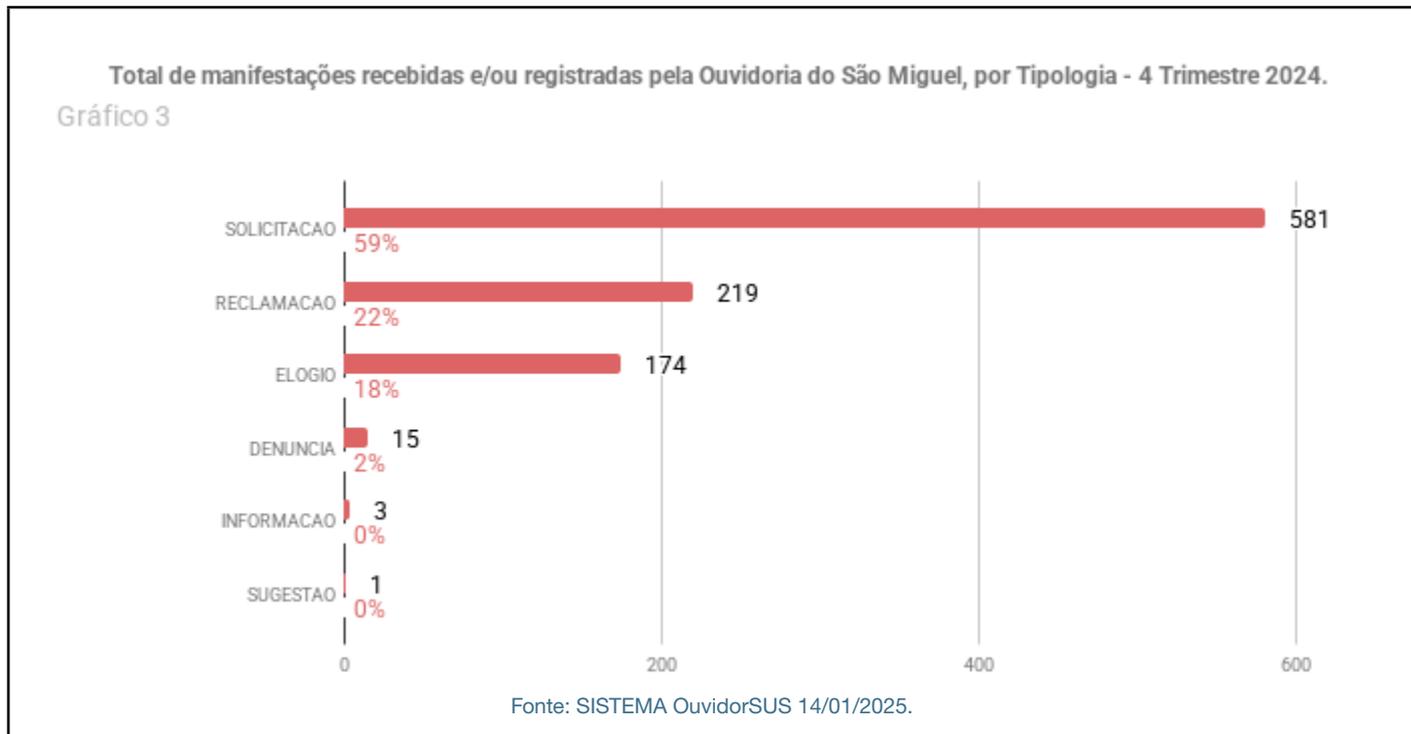
O aumento das demandas em outubro justifica-se devido à dificuldade de entrega das fraldas, por meio do programa Programa Fralda em Casa da Secretaria Municipal da Saúde, o que gerou um aumento das reclamações no período.

4. Meios de atendimento



O registro por meio da Central SP156 continua predominando entre os meios de atendimento (93% do total). Visando contribuir para o fácil acesso do usuário aos serviços de saúde 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.

5. Classificação das manifestações



Na análise de todas as solicitações realizadas no terceiro trimestre de 2024, as demandas classificadas como Solicitação corresponderam a mais da metade dessas demandas (59% do total).

Muitas dessas solicitações no período foram sobre a assistência à saúde, solicitando desde marcação/remarcação de consultas, a agendamento de cirurgias e exames. Assuntos estes que aprofundaremos a seguir:

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 581 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 59 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à saúde (85%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub-assuntos mais citados, 69% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 13% a cirurgia.

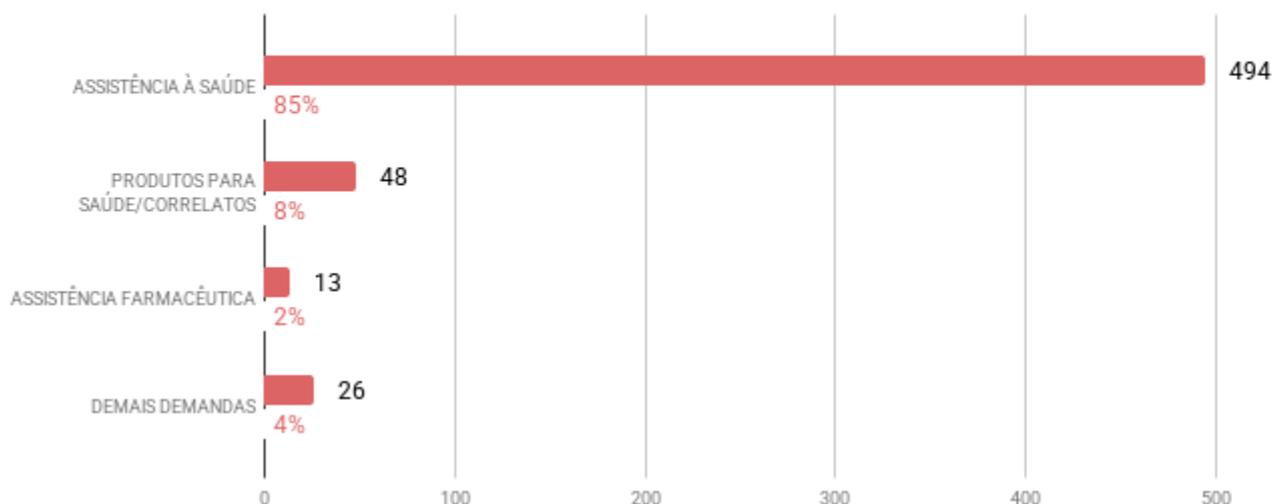
No que se refere ao **sub-assunto Consulta/Atendimento/Tratamento**, o mesmo apresenta um total de 342 registros. Muitos são relacionados à dificuldade de agendamento de consultas de

retorno e de exames por meio de telefone, e o não comparecimento nas consultas e exames por parte de usuário sem aviso prévio. Em relação aos agendamentos de retorno das unidades e agendamento de exames, já solucionaram a demanda com o usuário por meio de acolhimentos realizados nas ouvidorias.

No que se refere ao **sub-assunto Cirurgia**, que apresenta no segundo trimestre um total de 66 registros, quase em sua totalidade são pedidos de ajuda para obter cirurgias de ortopedia e traumatologia que estão em fila de espera, inseridas no cadastro da Regulação Central. Nestes casos, é explicado para o paciente todo o procedimento de Regulação. Havendo a necessidade, é marcada uma consulta de requalificação e, posteriormente, a demanda de ouvidoria é enviada para a Regulação Central para conhecimento e análise.

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

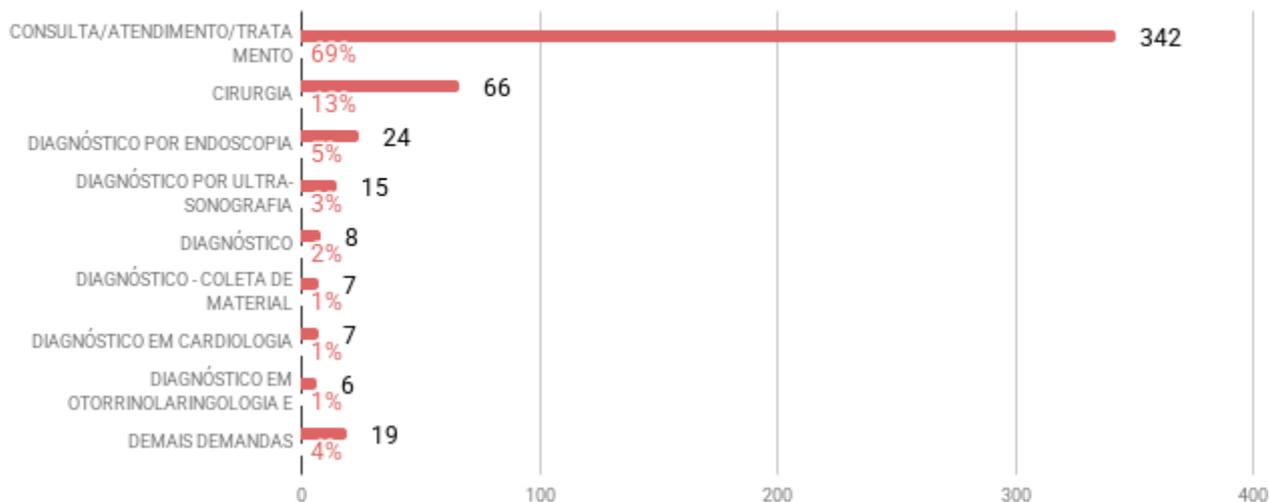
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

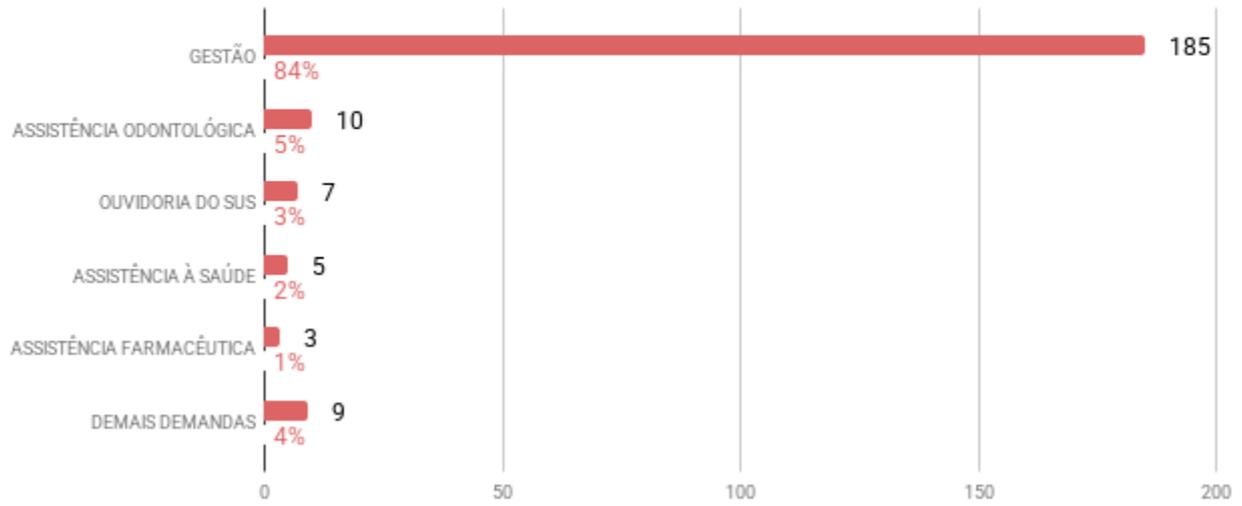
As 219 reclamações registradas no período correspondem a 22% do total. Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (84%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 49% são relativos a estabelecimento de saúde e 48% a recursos humanos.

A maioria das reclamações referem-se ao mau atendimento por falta de condições dos Estabelecimentos de Saúde em geral ou por profissionais que atuam nestes estabelecimentos. Apesar dos esforços na qualificação da rede de atendimento, ainda percebemos falhas tanto no acesso, como na qualidade de alguns acolhimentos e/ou atendimentos.

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

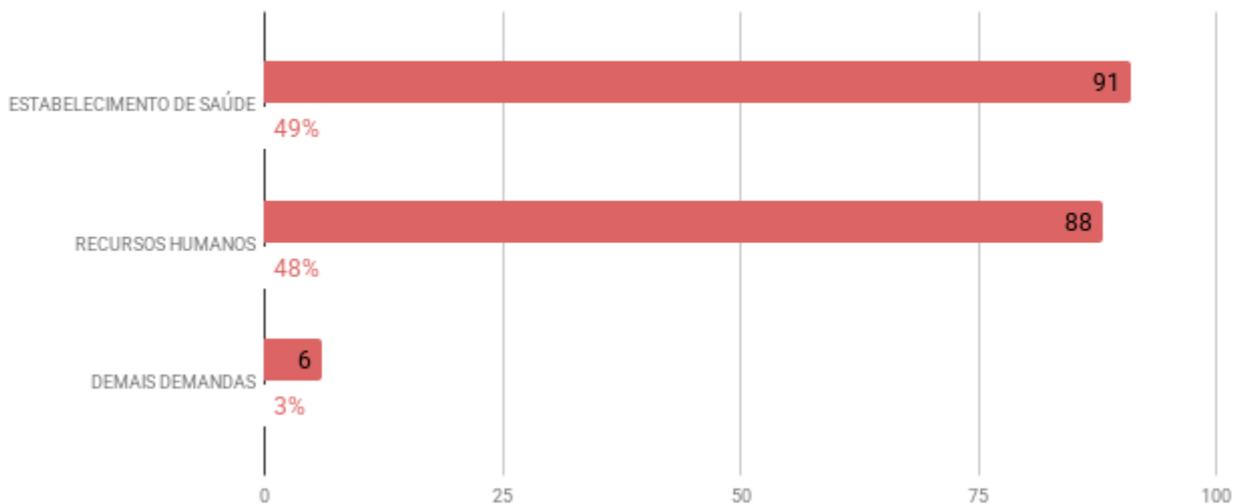
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

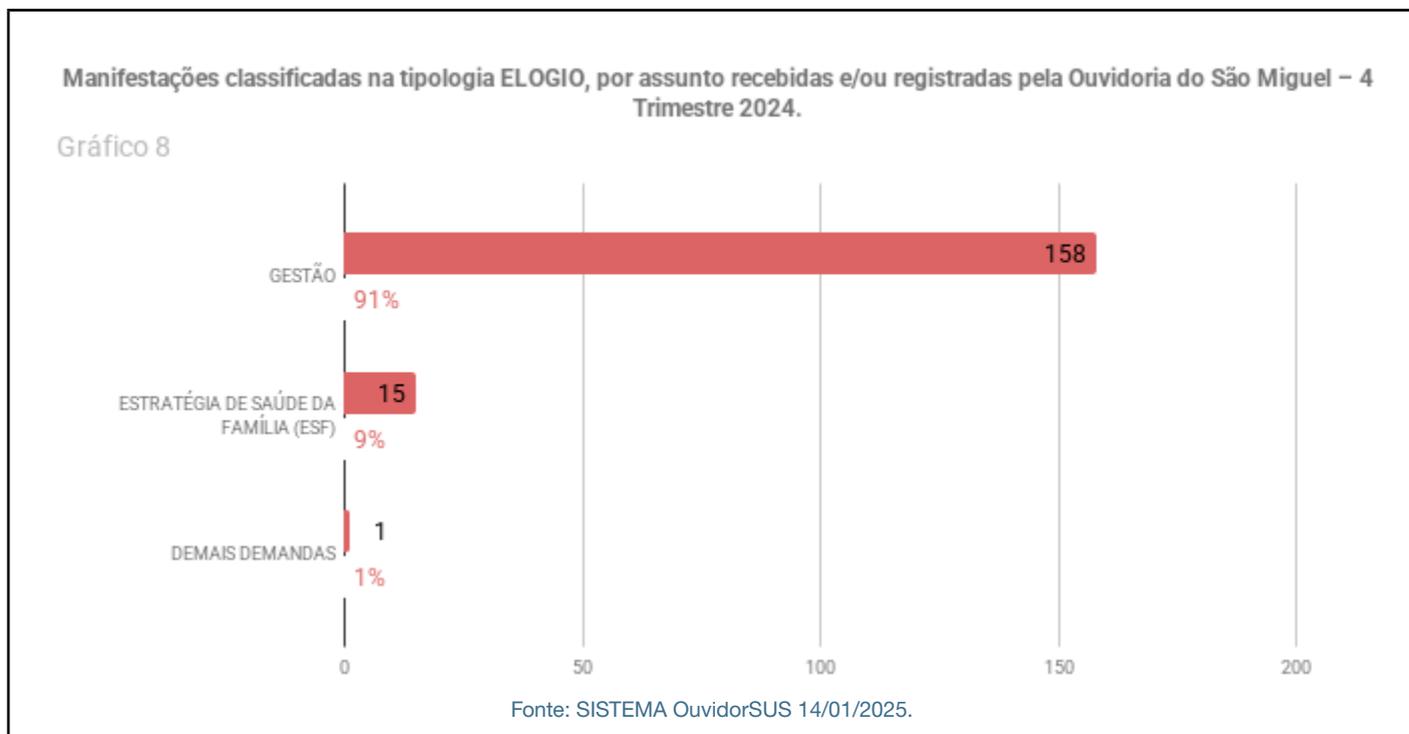
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 174 **elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **18% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 91%. A média mensal no trimestre foi 58 elogios.



O Programa “Gente que faz o SUS” tem o objetivo de reconhecer o trabalho dos profissionais e equipes que se dedicam diariamente a oferecer um atendimento humanizado e de excelência à população.

Dos 174 elogios recebidos no trimestre, 158 foram para Gestão, 15 manifestações para Estratégia de Saúde da Família (ESF) e 1 para demais demandas.

É uma forma de valorizar, agradecer e motivar os profissionais da rede municipal de saúde, que se dedicam ao SUS e ajudam a transformar a realidade das pessoas com o melhor serviço prestado aos munícipes.

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	59	59	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE PAULISTANO	37	37	100%
AMA/UBS INTEGRADA SÍTIO DA CASA PINTADA	18	18	100%
CAPS AD III SÃO MIGUEL	0	1	0%
CAPS ADULTO II SÃO MIGUEL	1	1	100%
CEO II SÃO MIGUEL	1	1	100%
HOSPITAL DIA - SÃO MIGUEL DR TITO LOPES DA SILVA	343	343	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MIGUEL PAULISTA	3	3	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CIDADE NOVA SÃO MIGUEL	28	28	100%
UBS CIDADE PEDRO JOSÉ NUNES	30	30	100%
UBS DR. THERSIO VENTURA	38	38	100%
UBS JARDIM DAS CAMÉLIAS	10	10	100%
UBS JARDIM LAPENNA	10	10	100%
UBS JARDIM MAIA	29	30	97%
UBS JARDIM SÃO CARLOS	16	16	100%
UBS PAULO FELDMAN - NITRO OPERÁRIA	13	13	100%
UBS SANTA INÊS	10	10	100%
UBS TRÊS PONTES	16	16	100%
UBS UNIÃO VILA NOVA II - ADÃO MANOEL DA SILVA	27	27	100%
UBS VILA ITAIM	15	15	100%
UBS VILA JACUÍ	13	35	37%
UBS VILA PROGRESSO	33	33	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA JARDIM HELENA	11	11	100%
UPA TITO LOPES	37	37	100%
UVIS SÃO MIGUEL	0	1	0%
Total	798	823	97%

- Quantidade de demandas recebidas no período foram 993, sendo 823 a soma de solicitações e reclamações que constam na planilha acima;
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 798 (97% do total de Solicitações/Reclamações);
- As unidades que não atingiram a meta, são quase em sua totalidade unidades da administração direta, sendo um fator importante o déficit de funcionários para todas as demandas da unidade.
- Principais resultados obtidos: Nas unidades do parceiro conseguimos 99,80% das conclusões no tempo estabelecido, motivo pelo qual acreditamos que o déficit de profissionais é fator primordial para a conclusão das demandas dentro do prazo previsto.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Melhorar a comunicação entre o ouvidor e os gerentes, seja por e-mail, reuniões ou sinalizações que garantam maior visibilidade à ouvidoria.

FUNDAÇÃO ABC NÃO FAZ PARTE DO TERRITÓRIO DA STS SÃO MIGUEL

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Foram registradas 823 demandas no Programa no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 82% do total.
- Sendo avaliadas 823 manifestações no segundo trimestre de 2024, representando 100% de demandas avaliadas no período.
- O alto número de pessoas na fila, para procedimentos como cirurgias, bem como os problemas enfrentados pelo Programa Fralda em Casa com atrasos na entrega, foram os problemas enfrentados no 4º semestre.
- Apesar desses obstáculos, reforçamos parcerias com outros setores, onde o tema é discutido em reuniões de equipe ou através de e-mail, solicitando atenção para estas demandas.
- Sugestões para melhoria: O ideal seria ter a avaliação de outros fatores que tipifiquem melhor as demandas. Acredito que o novo sistema (SIGRC) irá contemplar essa sugestão.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas: Reuniões com os gerentes para alinhar as ações e fluxos de trabalho no território com a finalidade de diminuir as principais fragilidades na assistência. Comunicação com os apoiadores das unidades para resolução de assuntos pontuais que envolvam unidades específicas. Em visitas às unidades, os apoiadores têm a oportunidade de avaliar e reorientar essas fragilidades. Nas reuniões do Conselho Gestor da Supervisão são discutidos os principais assuntos de insatisfação dos usuários no período e também são informados e orientados os principais fluxos da Assistência em Saúde, incentivando a formação dos Conselheiros e a Transparência do processo de trabalho. 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
Número elevado de manifestações que versam sobre Acesso, classificadas como: •Falta de Médico •Solicitações em especialidades	Frente à demanda por falta de médico, está sendo intensificado nos diversos canais das redes sociais a divulgação de vagas, bem como foi realizada ação de valorização do profissional médico como estratégia de criar vínculos e atrair novos profissionais.	Será realizada reunião estratégica entre todas as áreas da Coordenação da APS para elaboração de Diretrizes e manual instrutivo e instrumento que servirá como registro mensal da realidade do serviço de saúde	A partir do 4º trimestre/2024	Coordenação da APS Santa Marcelina.	Em andame... ▾

Estímulo ao Controle Social e à Transparência	A aproximação com o gestor da Unidade pode evitar demandas que poderiam ser solucionadas pela escuta e acolhimento adequados	Trabalhando nas reuniões locais os dados das queixas e propostas de melhorias	Nas reuniões mensais do Conselho Gestor	Gerentes e Conselheiros eleitos	Em andame... ▾
---	--	---	---	---------------------------------	----------------

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14 17/10/2024	a Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar os ouvidores para implantação do novo sistema	Daniela Furlan
21 24/10/2024	a Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar os ouvidores para implantação do novo sistema	Renato de Oliveira Souza





13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Neste período não houve mudança significativa em relação ao período anterior. A maioria das demandas ainda são solicitações por atendimento/consulta/tratamento, o que indica a dificuldade de acesso da população às suas necessidades. Consideramos que essas informações são importantes para subsidiar a gestão em todos os níveis, priorizando ações que facilitem o acesso à Assistência em Saúde em todos os níveis de toda a população. A função da ouvidoria SUS é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação, confiança e colaboração, com fortalecimento da cidadania, promoção de saúde, além de produzir informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os relatórios contêm subsídios que contribuem para que os gestores do SUS solucionem, minimizem e equacionem as deficiências da região identificadas e apontadas pelo cidadão. A análise detalhada dos dados e informações, sistematizada em relatórios de ouvidoria, pode, entre outros, subsidiar as reuniões da gestão de saúde, buscando propor ações para sanar ou minimizar os problemas, orientar o planejamento em saúde, compor pauta de discussões no Conselho para prestação de contas da gestão, qualificar seus processos de trabalho, fortalecer a infraestrutura rumo à obtenção de resultados que se alinhem com a expectativa dos usuários e com as normas previstas pela SMS. Esses dados produzidos pelas ouvidorias são estratégicos para o subsídio à tomada de decisões dos gestores e, desta forma, auxiliam na efetivação da gestão participativa. A ouvidoria não se limitou apenas a reagir às demandas, mas também buscou proativamente identificar oportunidades de melhoria nos processos internos. O constante monitoramento e a análise das manifestações permitem orientar-nos na implementação de medidas preventivas e na promoção de melhoria contínua na qualidade dos serviços de saúde, definindo estratégias que melhorem setores apontados, aumentando a satisfação do usuário.

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_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>

