

4º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SÉ



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Sé
Endereço:Rua Frederico Alvarenga

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 Centro

Paulete Secco Zular

Supervisão Técnica de Sé

Wagner Gonçalves

Ouvidora

Luciana Leal

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	8
2.1. Panorama Geral do Trimestre	8
2.2. Retrospectiva 2024	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
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	22
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	22
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 Sé pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Centro e localiza-se na área de abrangência do subdistrito da Prefeitura Regional Sé. Os equipamentos de Saúde estão sob gerenciamento da Organização Social Aliança Filantrópica Nova Esperança - AFNE, com exceção do Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS Henfil, Centro de referência em práticas Integrativas e Complementares - CRPICS e Centro de Referência em Saúde do Trabalhador André Grabois que estão sob gestão da Administração Direta. Assim como as demais supervisões, a STS Sé tem a função de coordenar e supervisionar os serviços de saúde em sua área de abrangência, oferecer apoio técnico às Unidades Básicas de Saúde e demais serviços de saúde sob sua responsabilidade, visando o atendimento às necessidades da população. Pertencem à Supervisão Técnica de Saúde Sé: as Unidades Básicas de Saúde Sé, República, Nossa Senhora do Brasil, Humaitá e Cambuci, todas de atendimento misto (isto é, são unidades de atendimento tradicional e de Estratégia de Saúde da Família); os serviços de Urgência UPA Vergueiro e o AMA Sé; o Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Alberto Viegas; o CTA Henfil; CRPICS (Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde); CRST André Grabois. Têm como diferencial o atendimento à população em situação de rua que teve, nos últimos anos, um crescimento exponencial no município de São Paulo. O último Censo realizado em 2021 pela Prefeitura Municipal de São Paulo indica um quantitativo de 31.884 pessoas, sendo que desse índice apontado, 11.048 (45,38%) dos moradores de rua estão alocados na região da Sé o que, muitas vezes, se torna um desafio.

A região abrange 06 distritos e respectivas áreas:

DISTRITO ÁREA

Bela Vista

Cambuci

Consolação

Liberdade

República

Sé

Na STS Sé temos 5 Unidades Básicas de Saúde, com as seguintes equipes:

UNIDADES	ESF	EAP	CnR	ESB	EMULTI	EMAD
UBS Cambuci	4	3	0	2	1	1
UBS Humaitá	3	3	0	1	1	0
UBS NS do Brasil	3	2	1	2	1	0
UBS República	6	0	1	2	1	0
UBS Sé	6	0	3	1	1	0

Legenda:

ESF - Estratégia da Saúde da Família

EAP - Equipe de Atenção Primária

CnR - Consultório na Rua

ESB - Equipe de Saúde Bucal

EMulti - Equipe Multidisciplinar

EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar

EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio

Dados encontrados em:
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZW4MTE5MGItZjRmMi00ZTcyLTgxOTMtMjc3MDAwMDM0NGI5IiwidCI6ImE0ZTA2MDVjLWUzOTUtNDZIYS1iMmE4LThlNjE1NGM5MGUwNyJ9>

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024

2.1. Panorama Geral do Trimestre

O 4º trimestre de 2024 registrou uma diminuição nas demandas em relação ao trimestre anterior e manteve-se equânime no que se refere aos assuntos, sendo predominantemente referenciados às questões de gestão, assistência à saúde e vigilância sanitária.

Gestão: Demandas relacionadas à administração, organização e funcionamento geral.

Assistência à Saúde: Demandas relacionadas ao atendimento médico, serviços de saúde e bem-estar dos cidadãos.

Vigilância Sanitária: Demandas relacionadas à fiscalização e controle de produtos e serviços que não estão de acordo com as normas de vigilância.

2.2. Retrospectiva 2024

A Ouvidoria da STS Sé passou por alguns desafios durante o ano sendo que os usuários começaram a tratar o espaço como escuta terapêutica, o que ocasionou alguns obstáculos para o pleno atendimento dos cidadãos, surgindo a necessidade de repensarmos o modelo de atendimento oferecido.

Com relação às demandas de Ouvidoria, foram registrados um número considerável de pedidos de recebimento de fraldas, tendo em vista a consolidação da entrega pelos Correios, o que ocasionou a melhoria dos processos de trabalho e apoio às unidades quanto à dispensação.

A questão de maior destaque foram as solicitações de procedimentos e especialidades clínicas, bem como de intervenções cirúrgicas sendo de difícil resolução e demonstrando a necessidade de melhoria na qualidade da gestão visando a diminuição de tempo de espera para realização.

Destacam-se também, as queixas referentes ao mau atendimento nas unidades e falta de informações.

Mantemos a sugestão de aprimoramento, educação em saúde e alinhamento nas informações e adequações em ações de saúde pela Secretaria Municipal de Saúde, Coordenadorias e Supervisões Técnicas de Saúde, com o objetivo de proporcionar melhorias no atendimento e acolhimento para o público usuário em geral.

3. Número de manifestações – Série histórica



Como demonstrado no gráfico, as demandas no quarto trimestre de 2024 caíram em relação aos trimestres passados.

Durante a série histórica, a média foi de 114 demandas, tendo um aumento no mês de março quando o número de reclamações do não recebimento de fraldas aumentou consideravelmente.

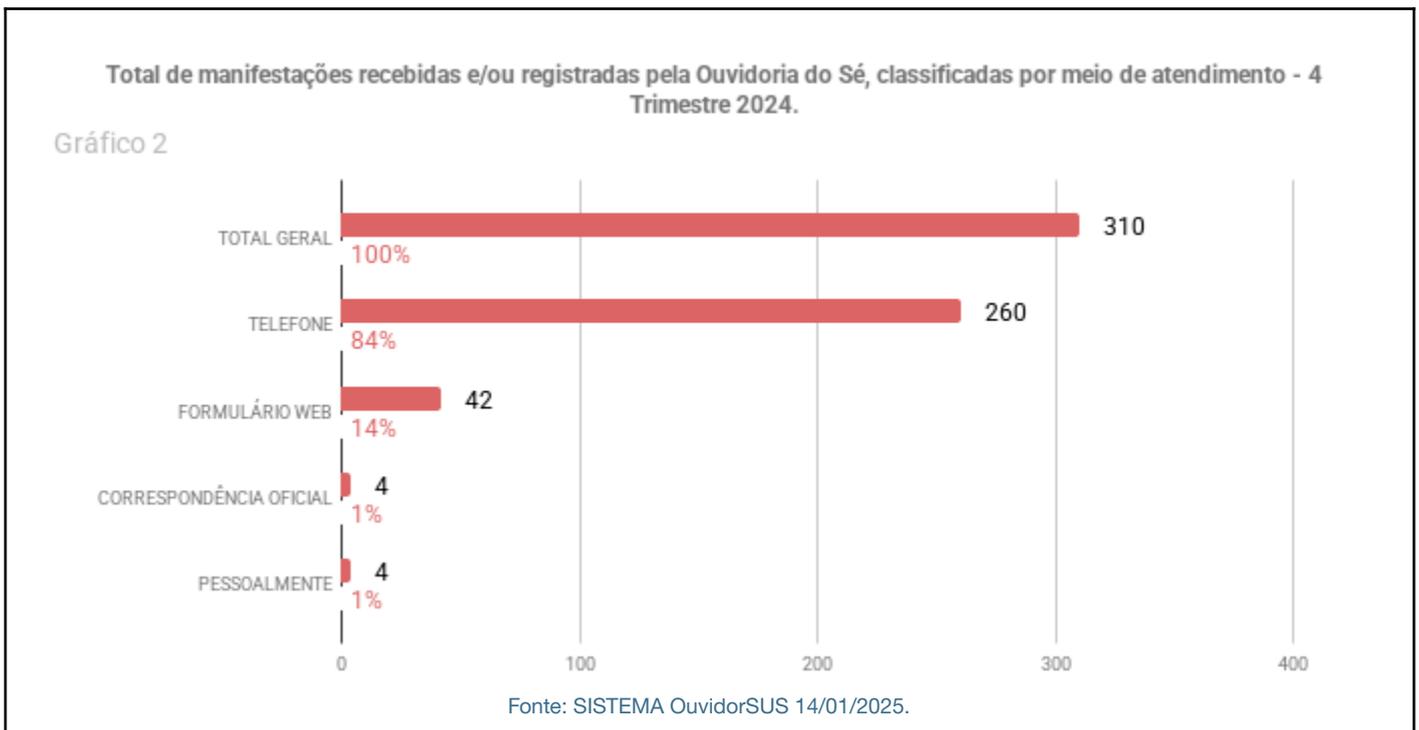
O terceiro trimestre teve o maior número de demandas registradas.

O total de demandas recebidos em 2024 foi de 1.372 (um mil trezentos e setenta e duas) demandas de Ouvidoria sendo que:

- 365 no primeiro trimestre

- 319 no segundo trimestre
- 378 no terceiro trimestre
- 310 no quarto trimestre

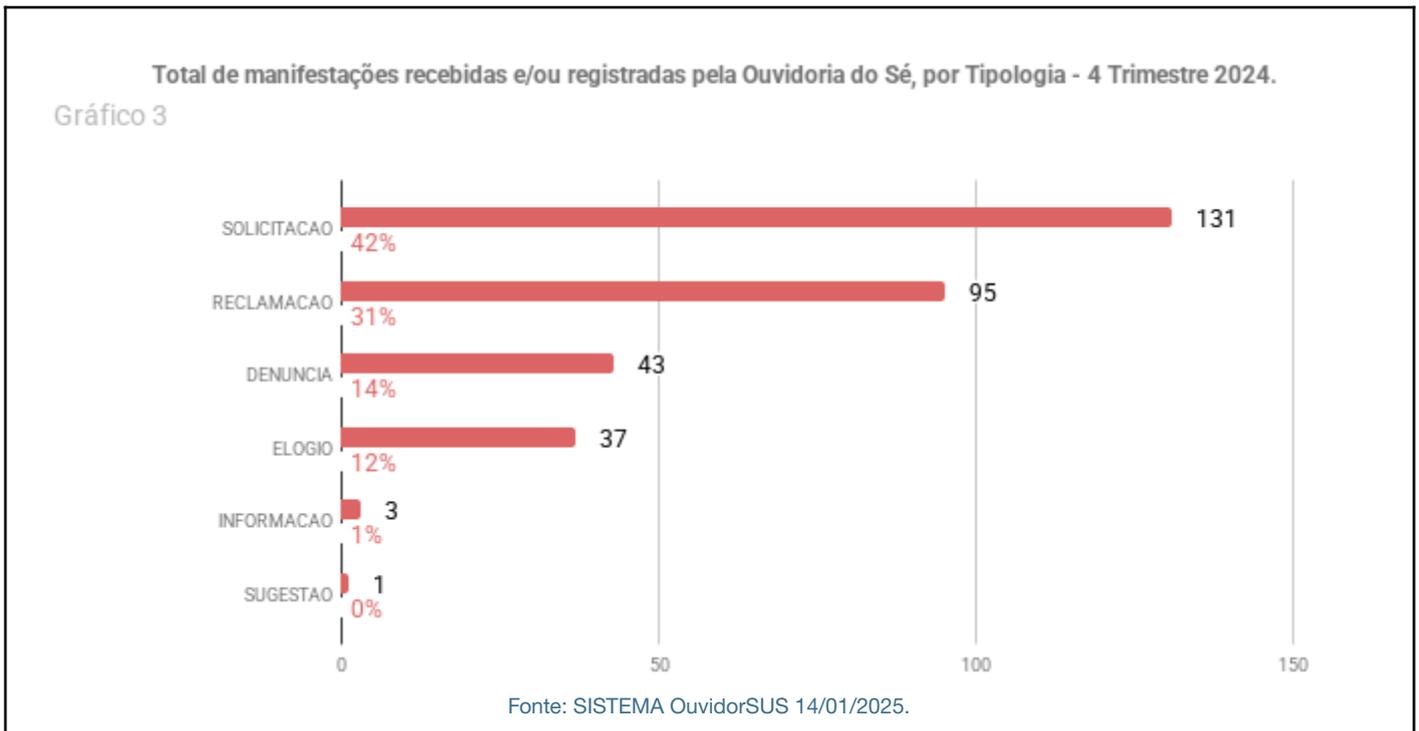
4. Meios de atendimento



O Portal 156 continua sendo o canal de primeira procura dos usuários.

As manifestações recebidas pessoalmente foram registradas uma única vez, apesar de os munícipes retornarem diversas vezes com as mesmas queixas. Foram orientados a aguardar as respostas das unidades.

5. Classificação das manifestações



O gráfico 3 apresenta como maior número de registros as manifestações classificadas como "solicitação" e também, foram as mais registradas no ano de 2024.

Média/mensal 1º Trimestre = 121 demandas

Média/mensal 2º Trimestre = 106 demandas

Média/mensal 3º Trimestre = 125 demandas

Média/mensal 4º trimestre = 103 demandas

O total de demandas no período do 1º Trimestre corresponde a 364 demandas.

O total de demandas no período do 2º Trimestre corresponde a 320 demandas.

O total de demandas no período do 3º Trimestre corresponde a 377 demandas.

O total de demandas no período do 4º Trimestre corresponde a 310 demandas.

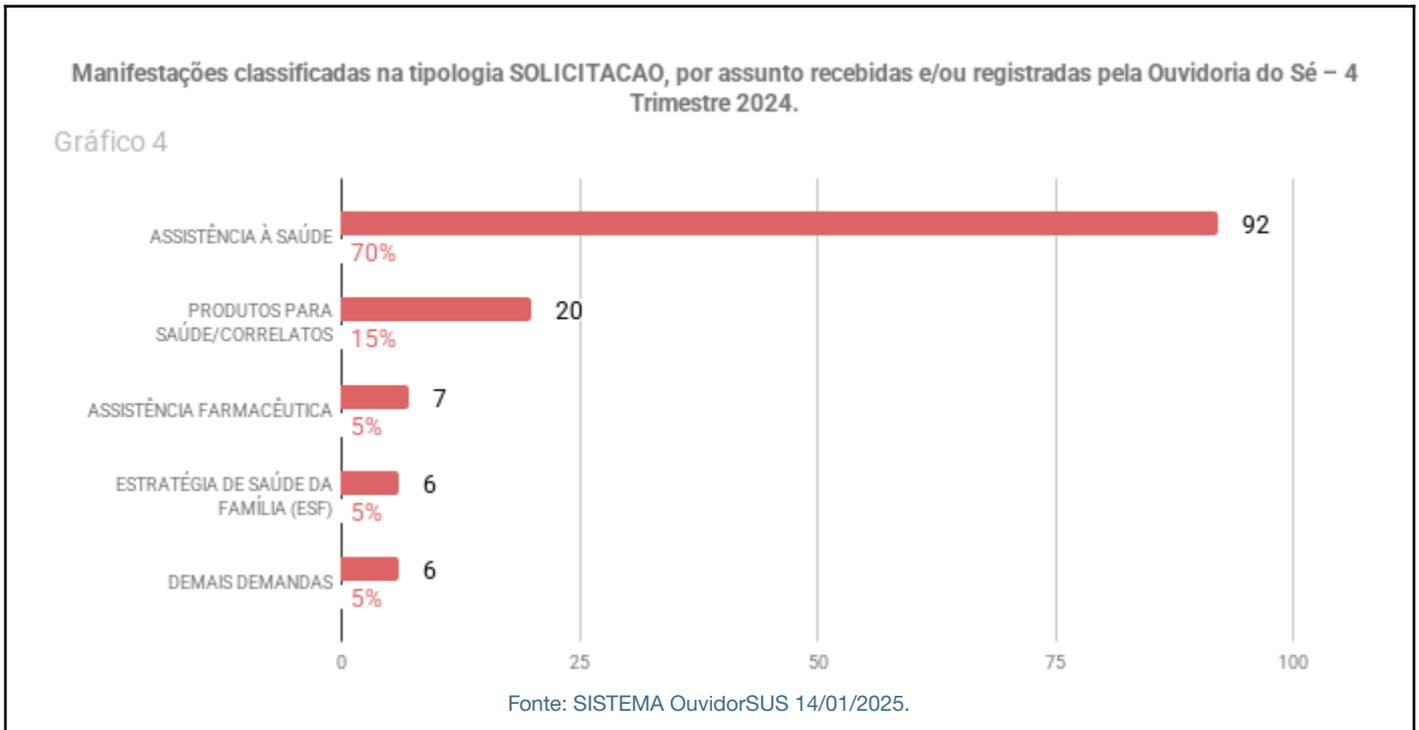
O mês de dezembro teve queda em relação a todo período, tendo em vista o final de ano e semana de recesso.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 131 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 42 % do total.

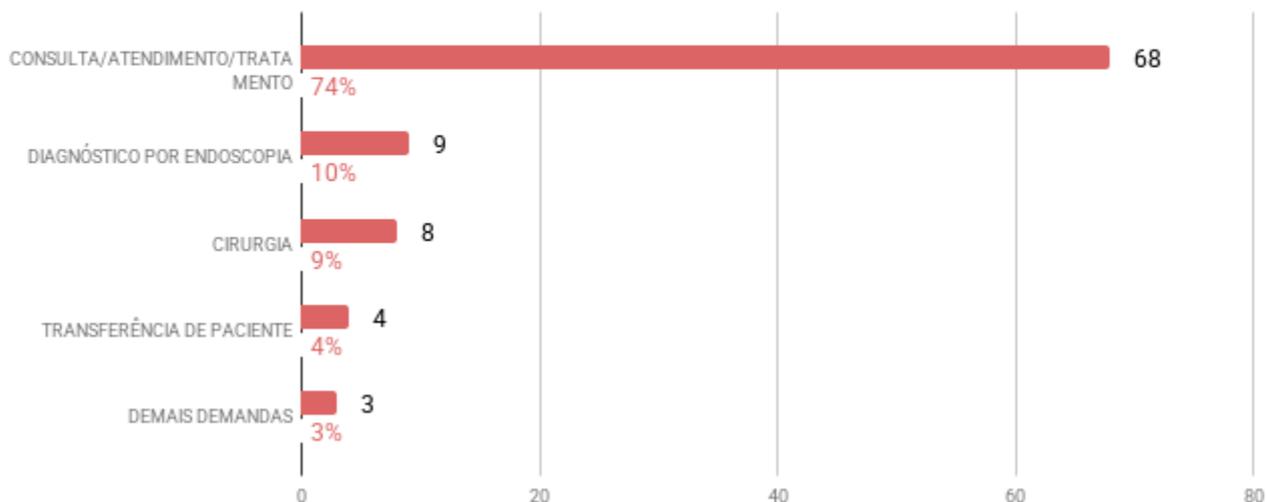
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (70%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 74% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 10% a diagnóstico por endoscopia .



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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 95 reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

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

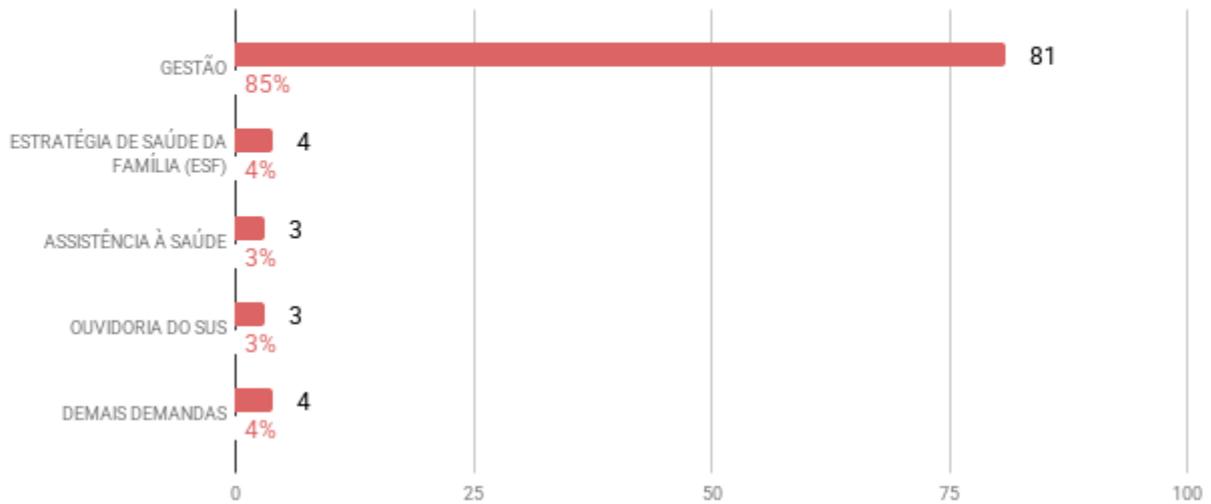
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 52% são relativos a "estabelecimentos de saúde" e 43% a Recursos Humanos.

As reclamações continuam concentrando-se no assunto Gestão para os subassuntos Recursos Humanos e Estabelecimento Comercial respectivamente, os quais dividem-se nas insatisfações em rotinas e protocolos, demora no atendimento e atendimento dos funcionários. Há de se observar também que, geralmente, os usuários tendem a reclamar de várias questões em uma só demanda. As questões reclamadas são sempre observadas, e têm atenção especial permanente, tanto da Supervisão Técnica de Saúde Sé quanto da Organização Social da área de abrangência, principalmente nas questões relevantes e recorrentes sobre as quais sugerimos sempre pactuação em reuniões e reciclagem para amenizar e diminuir esses confrontos. Também são realizados cursos de reciclagem profissional e educação permanente. Entretanto, existem questões que fogem da

competência legal das unidades gestoras; como por exemplo as marcações de cirurgias, próteses, entre outros.

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

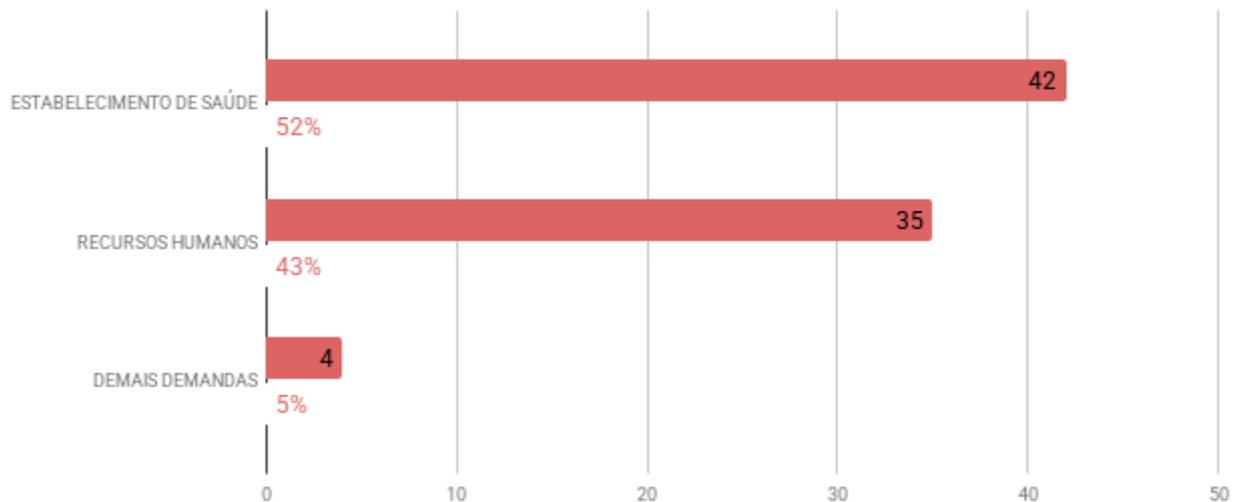
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

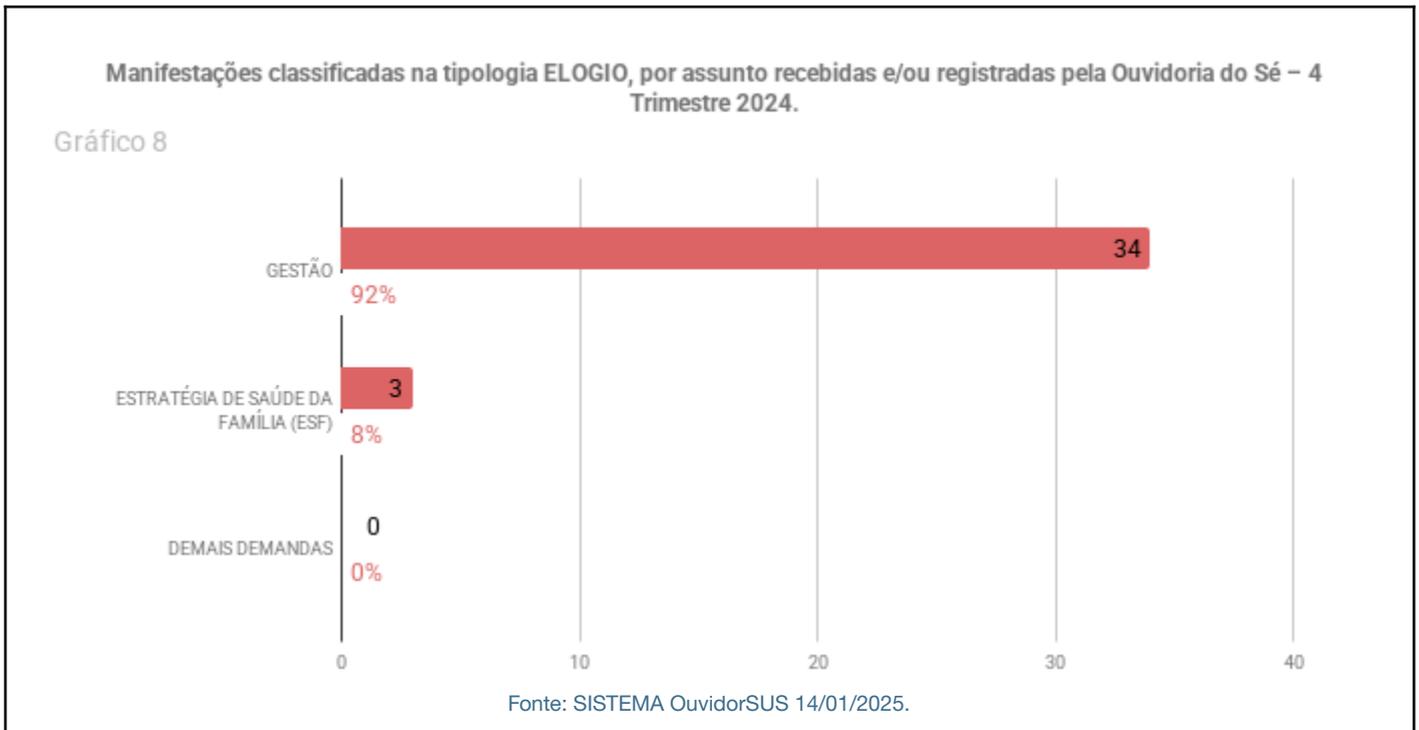
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 37 **elogios no 4º trimestre de 2024**, correspondendo a **12% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi “gestão”, que representa 92%. A média mensal no trimestre foi de 12 elogios.



Os elogios consistiram nos atendimentos realizados pelos profissionais e gestão das unidades.

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 SÉ	6	6	100%
CAPS AD III CENTRO	1	1	100%
CAPS ADULTO III SÉ	4	4	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SÉ	1	1	100%
CEO III PROF. ALFREDO REIS VIEGAS	0	1	0%
CER III SÉ	7	7	100%
CRPICSE CR PRATICAS INTEGRATIVAS E COMPL EM SAUDE SE	0	2	0%
CTA DST/AIDS HENFIL - HENRIQUE DE SOUZA FILHO	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÉ	2	6	33%
UBS CAMBUCI	69	69	100%
UBS HUMAITÁ - DR. JOÃO DE AZEVEDO LAGE	46	46	100%
UBS NOSSA SENHORA DO BRASIL - ARMANDO D'ARIENZO	21	21	100%
UBS REPÚBLICA - FERNANDA SANTE LIMEIRA	42	42	100%
UBS SÉ	16	16	100%
UPA VERGUEIRO	16	17	94%
UVIS SÉ	2	2	100%
Total	233	242	96%

- Quantidade de demandas recebidas no período:242
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:233
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: STS Sé esteve responsável pelas respostas da Unidade de Diagnóstico por Imagem.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: articulação com os responsáveis pela Unidade de Diagnóstico por imagem que estão sem representante para atendimento às demandas desde janeiro de 2024.
- Principais resultados obtidos:diminuição nas inconsistências de entrega de fraldas
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Fortalecimento de vínculos por parte da Secretaria Municipal da Saúde com as Coordenadorias, Supervisões e unidades de saúde para melhor conhecimento dos serviços e territórios sob sua subordinação.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

O Programa de Avaliação de Qualidade não foi avaliado.

11. Plano de ação

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

- Articulação da Supervisão com as unidades para melhoria da assistência e atendimento aos cidadãos.
- Estratégia para dirimir as inconsistências na entrega de fraldas articulando ações entre o território, supervisão, coordenadoria e programa Fralda em Casa.

Diante do relatado, acreditamos que pelos gráficos é necessário maior esforço por parte dos órgãos de gestão em resolver as demandas que independem das unidades de Atenção Básica e Urgência e Emergência, como entrega de fraldas, marcação de exames e cirurgias e agendamento com especialidades.

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
Melhorar atendimento e acolhimento ao usuário	Para melhor compreensão e tratamento ao cidadão	Capacitação contínua	Diariamente	Trabalhadores das unidades de saúde da STS Sé	Em andame... ▾
Diminuição das inconsistências de fraldas	Não causar solução de quantidade na entrega	Analisando sistema SIGA	semanalmente	Referências Técnicas de enfermagem e administrativos	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14/10/2024	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC.	Luciana Leal
15/10/2024	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC.	Luciana Leal
16/10/2024	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC.	Luciana Leal
17/10/2024	Capacitação no Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC)	Capacitar Ouvidores para utilizar a nova plataforma/Sistema de Ouvidoria - SIGRC.	Luciana Leal

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Analisando todo o período do ano de 2024, percebo a continuidade nos problemas enfrentados pelo SUS na cidade de São Paulo. Acredito fortemente que a Ouvidoria é um canal onde o munícipe pode e deve manifestar-se sempre que houver necessidade.

Entretanto, os atendimentos de demandas presenciais, apesar do número reduzido, têm sido um dos maiores entraves, tendo em vista a falta de resolutividade quanto às maiores queixas.

Os usuários abrem um protocolo de atendimento e cotidianamente comparecem pessoalmente para conhecer seu desfecho. Também utilizam o espaço da Ouvidoria como escuta terapêutica, demandando muito tempo de escuta e desgaste da equipe.

Na maioria das vezes, isto é desfavorável ao que solicitaram ou reclamaram, causando grandes problemas ao bom andamento do serviço na Supervisão Técnica de Saúde Sé, uma vez que não existe um profissional unicamente designado para atendimento às demandas, nem local adequado.

Pensando nisso, e articulando com as áreas pertinentes, o atendimento das Ouvidorias será tema de planejamento para o próximo ano.

Luciana Leal

Ouvidora

Supervisão Técnica de Saúde Sé

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria do SUS (Sistema Único de Saúde) é um canal de comunicação fundamental entre os usuários do sistema de saúde pública e os gestores de saúde do município. Ela promove o fortalecimento e transparência das ações de saúde, ampliando a

participação social e servindo como instrumento democrático que permite ao cidadão participar ativamente da gestão do SUS. A Ouvidoria garante que as demandas dos munícipes sejam ouvidas e consideradas e aprimorando a qualidade dos serviços de saúde, identificando falhas e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, garantindo assim, o direito constitucional à saúde.

Durante o ano de 2024 tivemos diversos desafios e foram realizadas conversas internas com todos os componentes da equipe buscando melhor acolher os munícipes e trazer melhorias no atendimento para os profissionais da saúde.

Wagner Gonçalves

Supervisor Supervisão Técnica de Saúde Sé

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_assis_tenciais/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.





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>

