

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE ITAQUERA



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde de Itaquera  
Endereço:Rua Américo Salvador Novelli, 154 - 1º andar

**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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 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 Itaquera

Equipe de Ouvidoria

Angélica Vieira Jandrey

Darlene Voltani Fernandes

Carla Castanho Roque Oliveira

## **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 período</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 período analisado</b>	<b>22</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período 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 Itaquera está situada na zona leste do município de São Paulo, dentro da Coordenadoria Regional de Saúde Leste. A região possui uma população de 562.259 mil habitantes (Fundação SEADE 2023) dividido em quatro Distritos Administrativos (D.A.), Cidade Líder, Parque do Carmo, Itaquera e José Bonifácio. A concentração populacional é de 10.360 hab./km<sup>2</sup>, com um Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M) 2010 de 0,758. A população exclusivamente usuária SUS no território é de aproximadamente 60%.

Os quatro distritos possuem características diferentes. O D.A. Itaquera é caracterizado como a principal centralidade da STS Itaquera, por abarcar o centro antigo e o Polo Institucional, que apresentam a maior concentração de serviços e atividades comerciais na região.

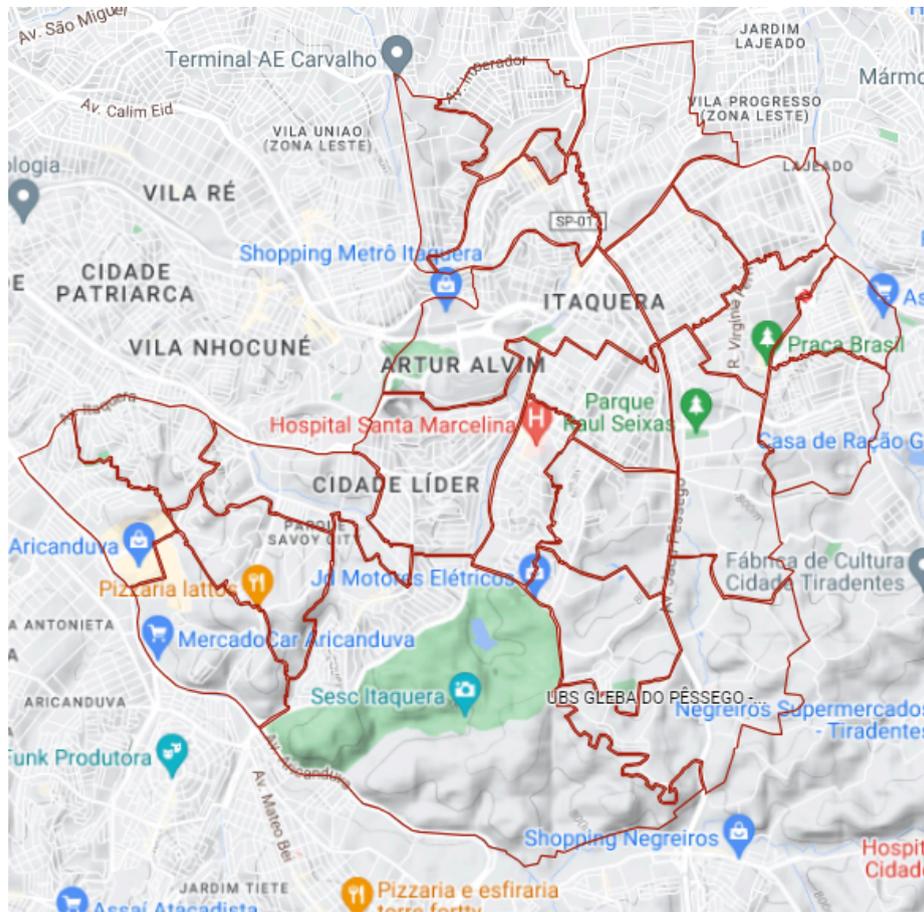
O D.A. Cidade Líder, além de apresentar loteamentos populares consolidados e algumas áreas livres, apresenta também loteamentos clandestinos e aglomerados subnormais, principalmente nas áreas próximas aos córregos, constituindo áreas de risco geológico e de inundações.

O D.A. Parque do Carmo é marcado por formação urbana heterogênea. De um lado, apresenta elevados valores de cobertura vegetal e conservação da biodiversidade, por contar com a Área de Proteção Ambiental (APA) Parque do Carmo e Fazenda do Carmo, mas de outro lado, sofre pressão de ocupações urbanas altamente precárias.

No D.A. José Bonifácio, ao Norte, notamos conjuntos habitacionais não regularizados e regularizados (COHAB), com elevados índices demográficos; ao Sul, notamos grandes áreas desocupadas com resquícios da antiga zona rural, onde ainda persistem pequenos sítios e chácaras. Intercalados a estes usos aparecem invasões e parcelamentos clandestinos extremamente precários e sem infraestrutura urbana.

O território hoje possui uma rede assistencial de saúde robusta onde a maioria dos serviços são administrados pela OSS Santa Marcelina. Atualmente há na STS Itaquera 03 AMA/UBS Integradas, 01 AMA 24h, 01 AMA Especialidades, 01 Ambulatório de Especialidades, 21 UBS (sendo 11 EAB e 10 ESF), 04 CAPS (sendo 02 IJ modalidade CAPS II, 01 CAPS II Adulto e 01 CAPS III Álcool e

Drogas), 01 CEO, 01 CER II com 02 equipes APD, 01 SAE IST AIDS, 03 Equipes EMAD, 01 Equipe EMAP, 02 Equipes PAI, 02 SRT, 01 URSI, 01 CECCO, 01 UPA III 24h, 01 CRST, 01 CEM, 01 UVIS, 01 Ambulatório Oftalmológico IPEPO.

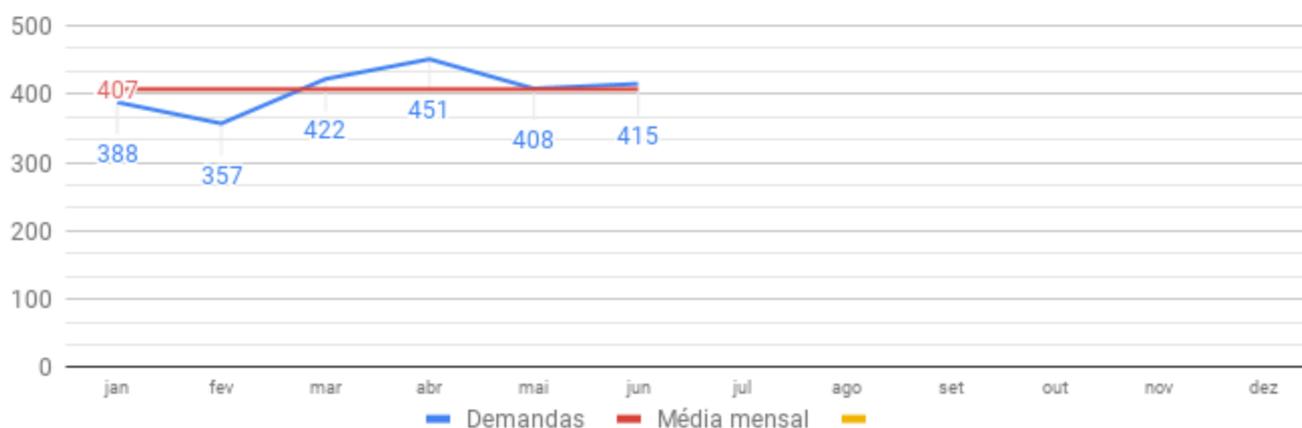


## 2. Panorama Geral do período

No primeiro e no segundo trimestre do ano de 2024, tanto o território da STS Itaquera quanto o restante da cidade enfrentaram uma epidemia de dengue. Itaquera foi o distrito com o maior número absoluto registrado de casos de dengue em São Paulo. O governo de São Paulo decretou estado de emergência para a dengue.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaquera, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.  
Gráfico 1



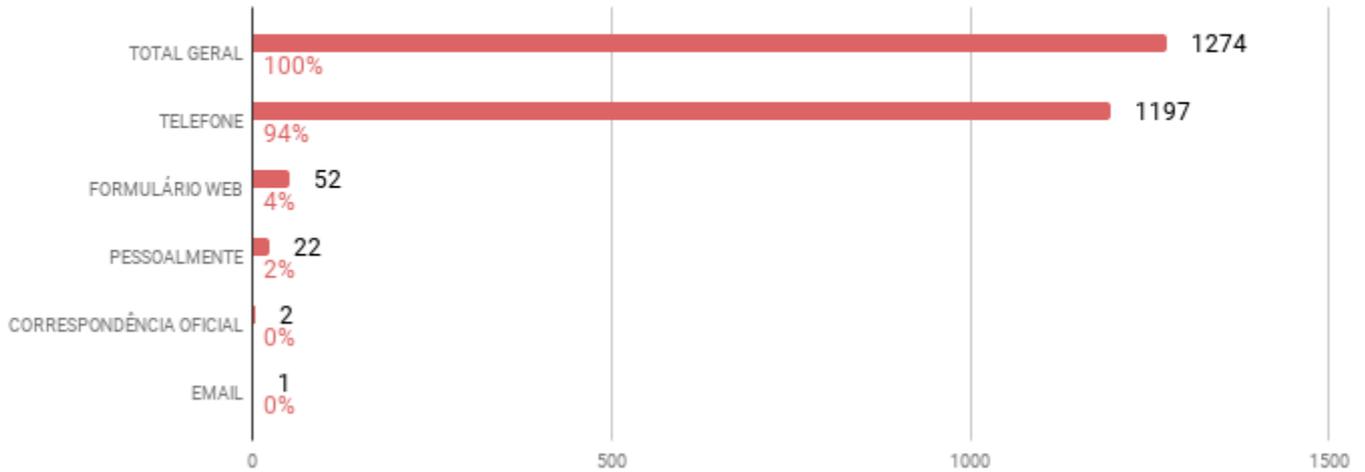
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Verificamos que, no 2º trimestre do ano de 2024, o total de manifestações recebidas pela Ouvidoria de Itaquera aumentou com relação ao trimestre anterior, principalmente no mês de abril, que já vinha apresentando crescimento desde o mês anterior. Percebemos neste período, que muitos usuários recorriam à ouvidoria para pleitear atendimento que ainda estava fora do protocolo municipal. Além disso, no período houve problemas com o abastecimento de fraldas em todo o município, situação essa que gerou aumento das solicitações e reclamações junto ao OuvidorSUS.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaquera, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



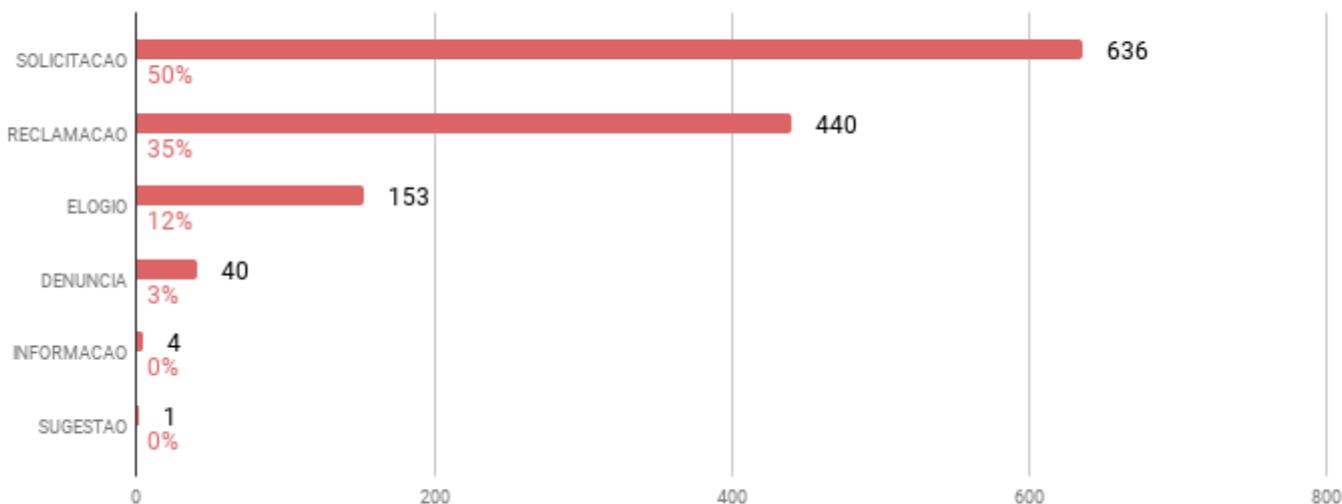
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Diante de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS Itaquera, percebemos que 94% são realizadas através da ferramenta de telefonia, uma vez que essa é a maneira mais rápida e fácil de acessar o serviço da Ouvidoria. A maioria da população ainda apresenta dificuldade com uso de outras tecnologias, seja pela idade ou pela falta de acesso.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaquera, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Verificamos que 50% das manifestações são solicitações referentes a necessidades dos munícipes, principalmente consultas na atenção primária e especialidades e uma minoria na atenção secundária. As unidades geralmente propõem uma reavaliação dos casos e geralmente são concluídas no contato com a gerência da unidade. Pelos dados ainda há uma dificuldade no acesso, mesmo com a implementação da estratégia de acesso avançado na atenção primária. Ainda há longas filas de espera, principalmente devido à pouca oferta de especialidades no território.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

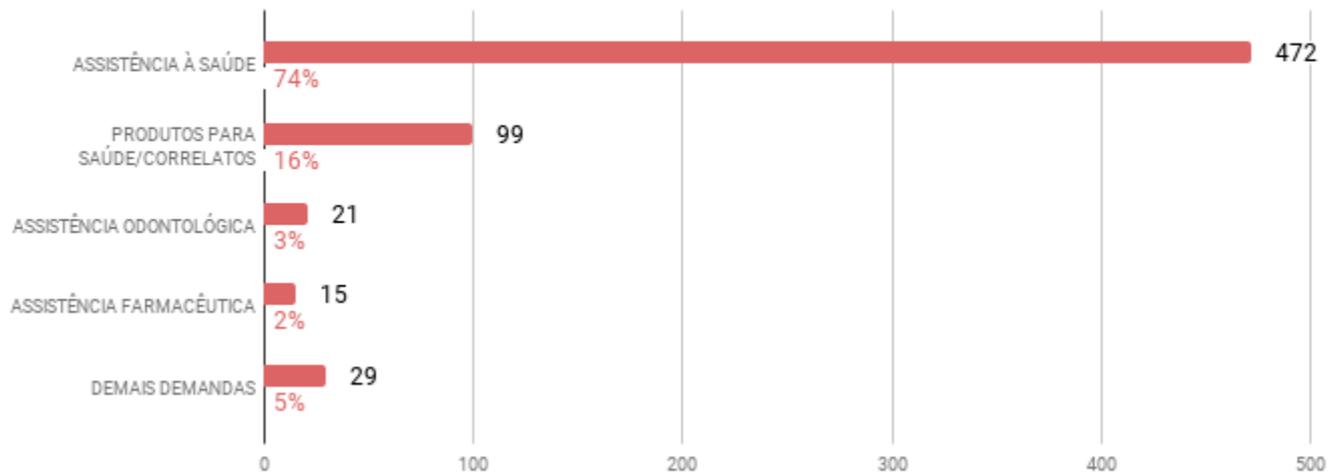
As 636 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 50% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (74%).

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 10% a Cirurgia.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaquera - 2 Trimestre 2024.**

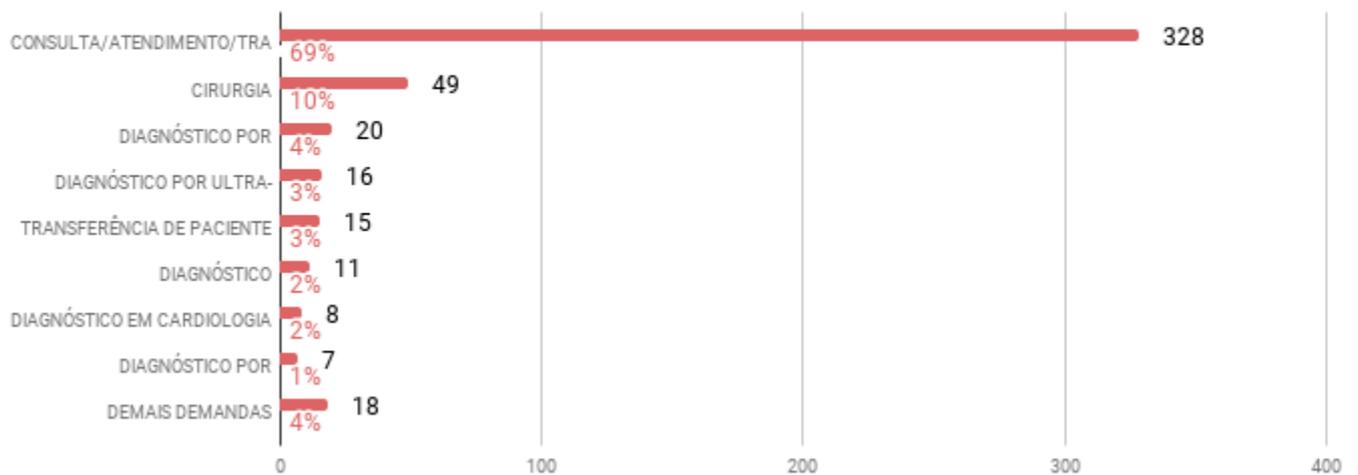
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaquera - 2 Trimestre 2024.**

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 440 reclamações registradas no período correspondem a 35% do total.

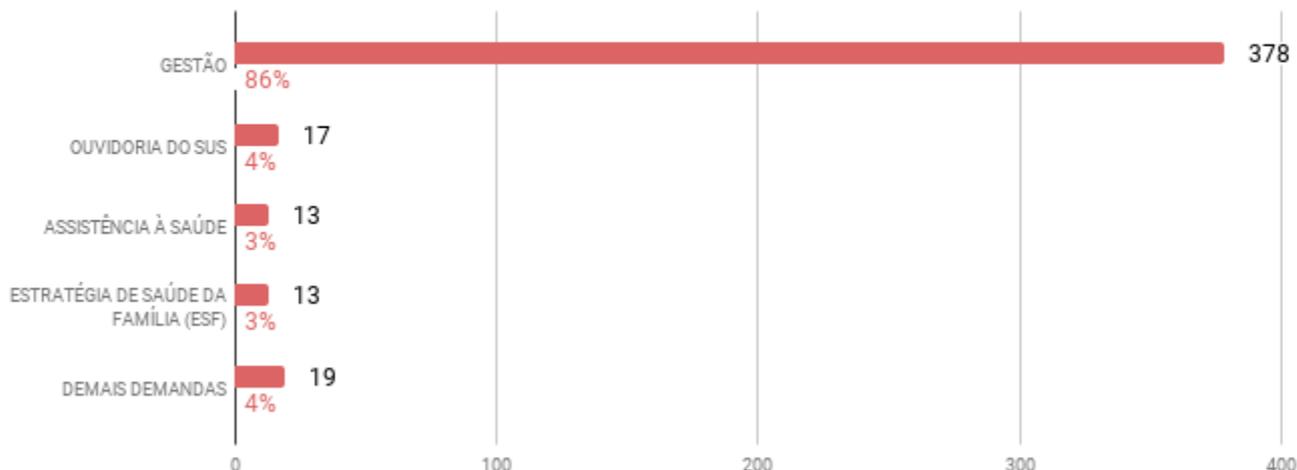
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (86%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 57% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 38% a Recursos Humanos.

A maioria das reclamações referem-se a 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 Itaquera – 2 Trimestre 2024.

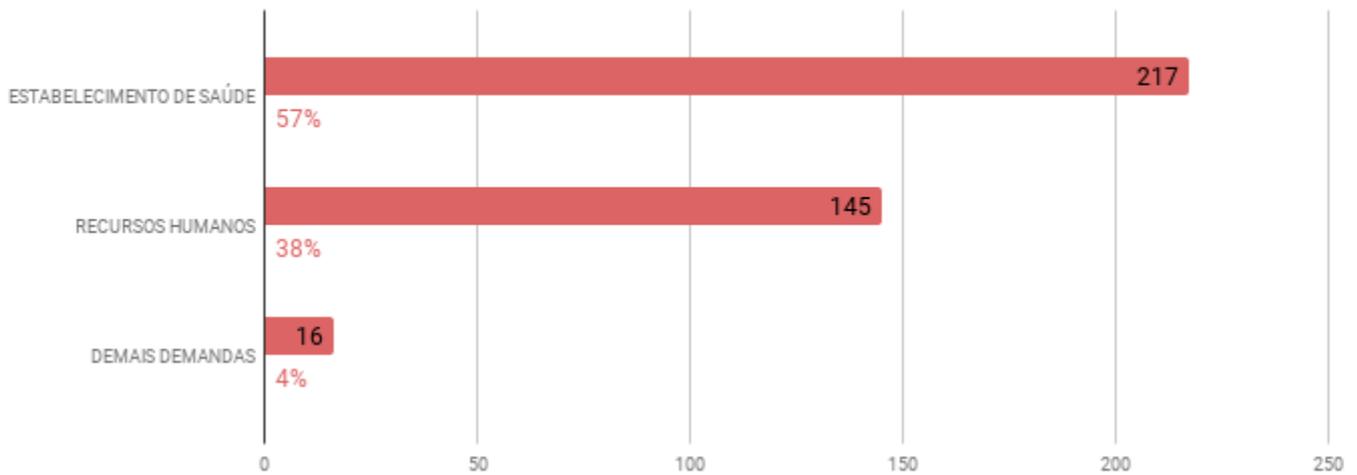
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaquera - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



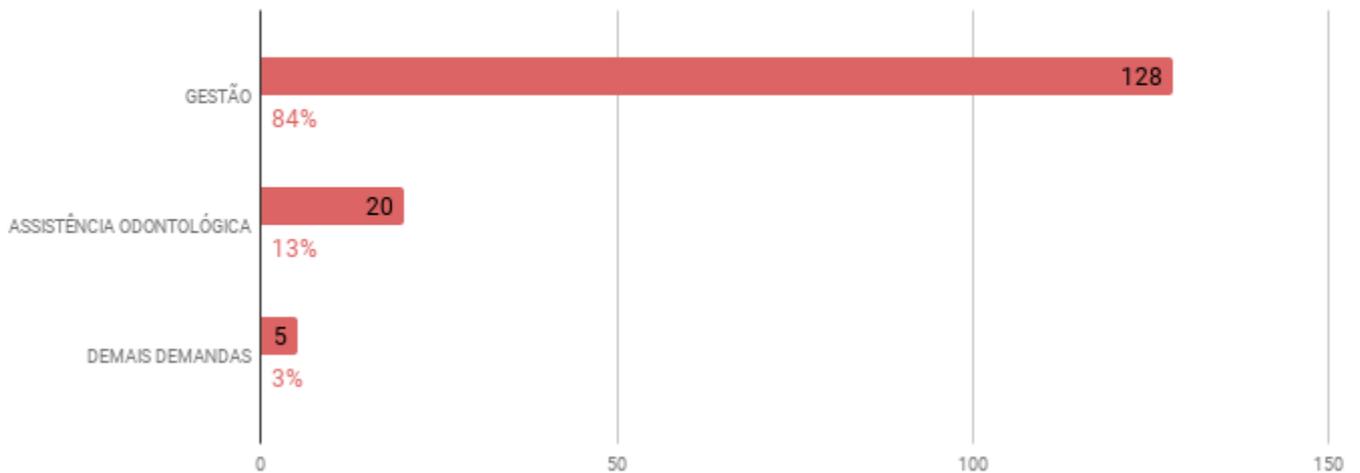
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **153 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 12% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de manifestações foi Gestão, que representa 84%. A média mensal no trimestre foi de aproximadamente 43 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaquera – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Paradoxalmente, tanto as reclamações como os elogios são caracterizadas em maior número na gestão. Verificamos por esses números a importância dada pelos usuários ao bom e resolutivo atendimento. As unidades utilizam os elogios para incentivar os funcionários para as boas práticas e condutas no atendimento, assim como valorizar a empatia e a atenção dispensada ao munícipe.

## 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 ESPEC ITAQUERA	98	98	100%
AMA/UBS INTEGRADA ÁGUIA DE HAIA	24	24	100%
AMA/UBS INTEGRADA CIDADE LIDER I	50	51	98%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM BRASÍLIA	53	53	100%
AMA/UBS INTEGRADA JOSE BONIFACIO III - DRA. LUCY MAYUMI UDAKIRI	79	79	100%
AMA/UBS INTEGRADA JOSÉ BONIFÁCIO I	48	48	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARADA XV DE NOVEMBRO	30	30	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CARMOSINA	45	45	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA VILA ITAPEMA	8	8	100%
AMB ESPEC JOSÉ BONIFACIO IV	42	42	100%
CAPS AD III ITAQUERA	3	3	100%
CAPS ADULTO II ITAQUERA	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II CIDADE LIDER	6	6	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAQUERA	2	2	100%
SAE DST/AIDS CIDADE LIDER II	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAQUERA	0	2	0%
UBS GLEBA DO PÊSSEGO - VICENTE FIUZA DA COSTA	21	21	100%
UBS ITAQUERA	0	28	0%
UBS JARDIM COPA	25	25	100%
UBS JARDIM HELIAN	11	11	100%
UBS JARDIM MARÍLIA	4	30	13%
UBS JARDIM NOSSA SENHORA DO CARMO	40	40	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM SANTA MARIA	18	18	100%
UBS JARDIM SANTA TEREZINHA	19	19	100%
UBS JARDIM SÃO PEDRO - FRANCISCO ANTONIO CESARONI	69	69	100%
UBS JOSE BONIFACIO II	30	30	100%
UBS SANTO ESTEVÃO - CARMOSINA	21	21	100%
UBS VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	13	27	48%
UBS VILA RAMOS - DR. LUIZ AUGUSTO DE CAMPOS	32	32	100%
UBS VILA REGINA	3	20	15%
UBS VILA SANTANA	46	46	100%
UPA III 26 DE AGOSTO	97	97	100%
URSI CONJUNTO AE CARVALHO	18	18	100%
UVIS ITAQUERA / CIDADE LÍDER	5	12	42%
Total	962	1058	91%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1058
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 962
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

A maioria das unidades que não atingiram são unidades da administração direta, sendo um fator importante o déficit de funcionários para todas as demandas da unidade.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

O tema é discutido em reuniões de equipe ou através de e-mail, solicitando atenção para essa demanda.

- Principais resultados obtidos:

Nas unidades do parceiro conseguimos 100% 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 através de e-mail, reuniões ou sinalizações que garantam maior visibilidade à ouvidoria.

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

Devido às Licenças Médicas constantes da Ouvidora Angélica Vieira Jandrey, responsável pela alimentação da planilha, neste trimestre não foi realizado o PAQ.

## **11. Plano de ação**

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

Reuniões com gerentes para alinhar as ações no território, a fim de mitigar as principais fragilidades na assistência.

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
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 as propostas de melhorias.	Nas reuniões mensais do CG	Gerente e Conselheiros eleito	Em andame... ▾
Sensibilização dos gerentes sobre a comunicação não violenta	Porque a comunicação deve ser clara e acolhedora	Nas reuniões de gerentes, com proposta de multiplicadores nas Unidades.	Reuniões Mensais de Gerentes	Supervisor, assessoria técnica e gerentes	Em andame... ▾
Monitoramento dos indicadores de desempenho	Para manter a excelência no atendimento das demandas recebidas	Avaliando trimestralmente o prazo de respostas e o caráter conclusivo.	Março/junho/setembro/dezembro	Interlocutor de Ouvidorias, Apoiadores das Unidades e Supervisora.	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante

Não houve participação da Ouvidoria em eventos nesse período devido às Licenças Médicas constantes da Ouvidora Angélica Vieira Jandrey nesse período.

Somente na última semana de Junho, a área foi assumida por Carla Castanho Roque Oliveira, mas não houve eventos nesse período.

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

O período analisado deixa evidente que as solicitações por atendimento e reclamações de gestão ainda estão elevadas e requer mais ações para melhoria no atendimento ao usuário. 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 período analisado**

A avaliação do período aponta um crescimento no número de manifestações, com destaque às solicitações de acesso na Atenção Básica, o que nos impõe um desafio a ser superado, uma vez que temos trabalhado com a estratégia do Acesso Avançado, com objetivo de oferecer ao munícipe agilidade no acolhimento e atendimento das demandas.

É importante considerar a situação de emergência da dengue, que impactou de maneira significativa os processos de trabalho das equipes da Atenção Básica.

Outro aspecto importante de impacto negativo é com relação à dificuldade apresentada por algumas Unidades com relação à meta estabelecida para respostas, que consideramos estar estreitamente vinculada ao quadro escasso de RH, gerando uma sobrecarga aos trabalhadores que não conseguem atender as demandas no prazo estabelecido.

Diante dessas observações, vamos aprofundar o conceito do Acesso Avançado, com vistas à melhoria do acesso na Atenção Básica.

Responsável pela avaliação: Patrícia Mendes de Almeida Franco - Supervisora Técnica de Saúde de Itaquera.



## 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  
**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](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**  
CIDADE DE SÃO PAULO

**Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?**

**TELEFONE**  
**156**  
Central telefônica SP 156 recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

**INTERNET**  
Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:  
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

**PRESENCIAL**  
Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das **Supervisões Técnicas de Saúde (STs)**  
**Horário: das 10h às 16h**  
**E também nos Hospitais Municipais**  
**Horário: das 8h às 16h**  
Link:  
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADIADE 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>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



### LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

