

2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus
Endereço:Avenida Ragueb Chohfi, 1400 Parque Industrial São
Lourenço 08375-000 CEP 08375-000 - São Mateus - São Paulo

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 27p.

1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética

5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus

Patricia Araújo Querubim Ritt

Equipe de Ouvidoria

Kátia Cosso de Oliveira

Roberta Gonçalves Borges

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 período	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	17
11. Plano de ação	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	20
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	22
15. Glossário	23
16. Siglário	24
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

Com a segunda maior população da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, com 422.200 habitantes, a Supervisão de Saúde de São Mateus, onde a Ouvidoria atua, está dividida em três distritos administrativos (D.A): Iguatemi, São Rafael e São Mateus. Faz divisa com as Supervisões Técnica de Saúde de Itaquera, Cidade Tiradentes, Mooca / Aricanduva e Sapopemba / Vila Prudente, além das cidades de Mauá e Santo André.

Possuímos parceria por meio do Contrato de Gestão com a Fundação do ABC e Convênio com a Organização Social (OS) Padre Moreira.

O serviço está organizado em: 17 Unidades Básicas de Saúde das quais 07 tradicionais, 10 com equipes ESF; 5 AMA/UBS Integradas (Assistência Médica Ambulatorial); 1 PA (Pronto Atendimento); 1 Hospital Dia Rede Hora Certa São Mateus; 1 CEO (Centro Especializado em Odontologia); 1 CER III (Centro Especializado de Reabilitação); 2 CAPSs III (Centro de Atenção Psicossocial): CAPS Adulto e CAPS Álcool e Drogas e 1 CAPS II Infante Juvenil, 1 SAE DST / AIDS (Serviços de Atenção Especializada), 1 URSI (Unidade de Referência de Saúde do Idoso), 1 CRPICS (Centro de Referências de Práticas Integrativas e 1 SAD (Serviço de Atendimento Domiciliar), 03 Serviços de Residência Terapêutica, 03 Equipes de PAI (Programa de Acompanhante de Idosos) e 1 UVIS (Unidade de Vigilância em Saúde).

Também temos duas unidades sendo construídas: UBS Jardim das Flores e a UBS Jardim da Conquista 2 e uma UPA aprovada aguardando os trâmites para o início de construção.

Hospital público na região de São Mateus apenas o Hospital Geral de São Mateus, de administração estadual.

2. Panorama Geral do período

Com um cenário de onde havia ainda muitos casos de dengue, que só foram diminuir no final do trimestre e a Covid ainda presente, tivemos grande procura nas unidades. Os AMAs começaram a trabalhar até às 22h e equipes extras foram contratadas para atender os casos de dengue.

Houve mudanças na configuração das agendas dos profissionais das unidades, denominado Acesso Avançado, onde se aumentam as vagas para a procura diária. Por estar em processo de adequação nas

unidades e o resultado ser a longo prazo, essa iniciativa acaba impactando nos agendamentos.

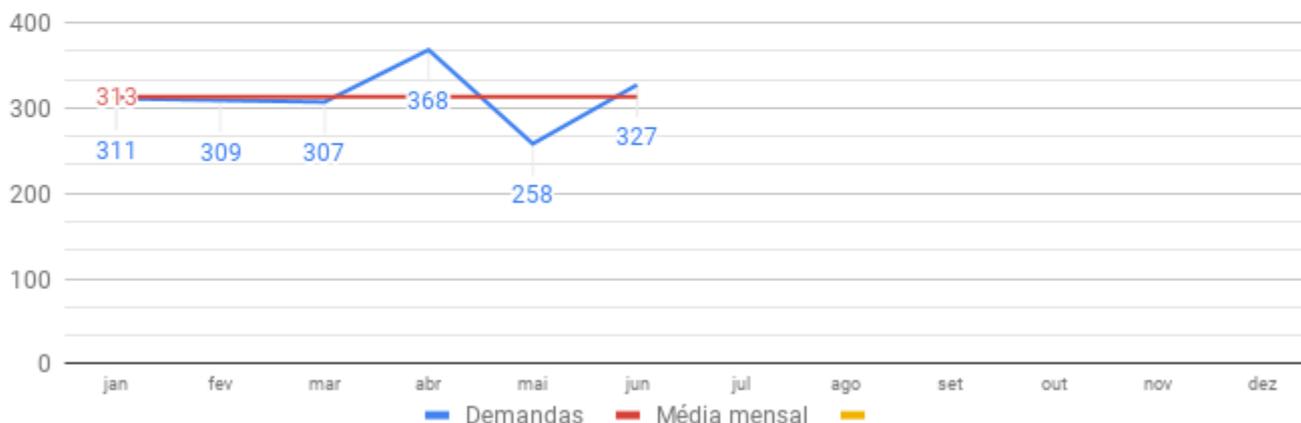
A implantação do novo programa Fraldas em Casa enfrentou algumas dificuldades, pois na região de São Mateus existem várias áreas classificadas como de risco pelos Correios, dificultando o recebimento das fraldas.

Algumas unidades da região foram reformadas: Hospital Dia e Centro de Especialidades Odontológicas. Além disso, ocorreu a transferência de instalações do CER II, o que possibilitou a implementação de novos serviços, classificando a unidade como CER III, com serviços para modalidade auditiva, além dos que já eram atendidos.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



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

Observando nossa série histórica, podemos dizer que houve uma estabilidade nos três primeiros meses de 2024 (311 em janeiro, 309 em fevereiro e 307 em março), mas um aumento significativo no mês de abril nas demandas, que subiram para 368. Em análise, podemos dizer que o que impulsionou esse aumento de manifestações foi a dificuldade de acesso e reclamações sobre as rotinas e protocolos das unidades, que identificam a gestão como questão a ser avaliada neste trimestre.

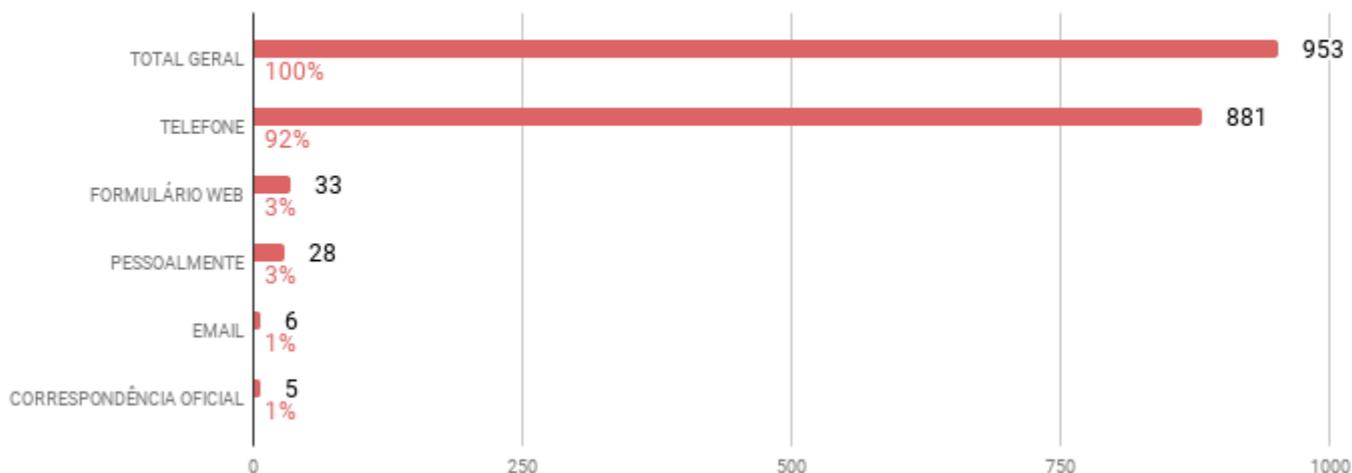
O mês de maio trouxe uma queda expressiva que pode ser justificada com aumento de resolutividade das questões que são objetos de demandas. Em junho houve novamente um aumento, onde podemos destacar os problemas na entregas de fraldas pelo novo sistema de distribuição e no aumento de denúncias de estabelecimentos para a vigilância sanitária, temas estes a serem observados.

Apesar de ter havido uma variação grande nas demandas no 2º trimestre em comparação ao trimestre passado, nossa média de 313 fica estável.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

Observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone, sobretudo a Central de Atendimento Telefônico 156, que somam 881 do total de 953 registradas no 2º trimestre de 2024.

Em segundo lugar, com 33 demandas, ou seja, 3% das manifestações, os cidadãos optaram pelo formulário Web (Internet).

Em terceiro lugar, com 28 demandas registradas, estão as recebidas presencialmente.

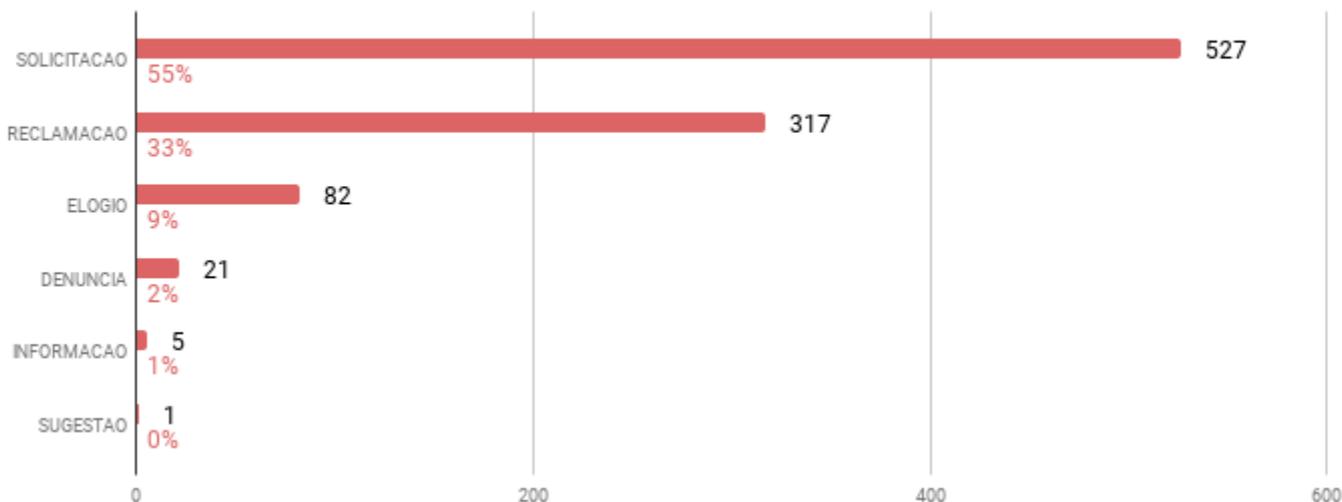
Apenas 05 manifestações foram em forma de correspondência oficial, ou seja, foi usada por 1% da população envolvida.

Avaliando as informações acima, podemos concluir que a maior divulgação dos canais oficiais de registro de demandas pela Divisão de Ouvidoria do SUS reflete na forma que elas chegam às unidades.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

No gráfico acima, verifica-se a tipificação das demandas, sendo que do total de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2024, a maioria é de solicitações 527 (55%). As reclamações foram 317, que correspondem a 33% do total. As denúncias somam 21 (2%), 82 elogios (9%), as informações correspondem a 1% e sugestões menos de 1%.

Justificam-se serem mais demandas de solicitações sobre assistência à saúde, onde os principais temas são consultas na clínica médica e a resolução do problema de entrega das fraldas.

As reclamações na sua maioria referem-se à gestão, onde a maioria é sobre insatisfação com o atendimento.

Os elogios tiveram um aumento expressivo, demonstrando que as ações efetivadas na região têm melhorado e humanizado o atendimento.

As denúncias em sua maioria são demandas para UVIS, tratando-se de manifestações de vigilância em saúde e sanitária.

Os pedidos de informação e de sugestões na maioria são sobre protocolos e rotinas das unidades.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 527 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 55 % do total.

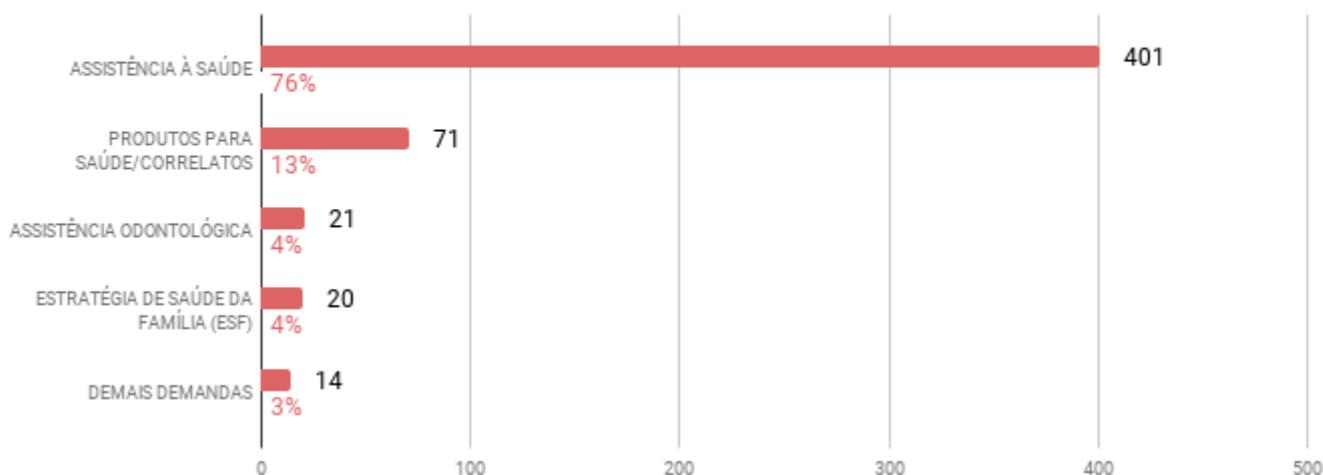
Conforme o gráfico 4, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (76%).

O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 72% são relativos a Consultas/Atendimentos/Tratamento e 11% a Cirurgias.

Analisando as demandas podemos observar que o que mais impactou as solicitações de Consultas/Atendimentos/Tratamento foram as novas adequações nas agendas do Acesso Avançado, provavelmente por falta de entendimento do processo e da implantação do mesmo. No caso das Cirurgias, as ortopédicas que são reguladas pela SMS e têm tido uma longa espera, são as que mais geram demandas.

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

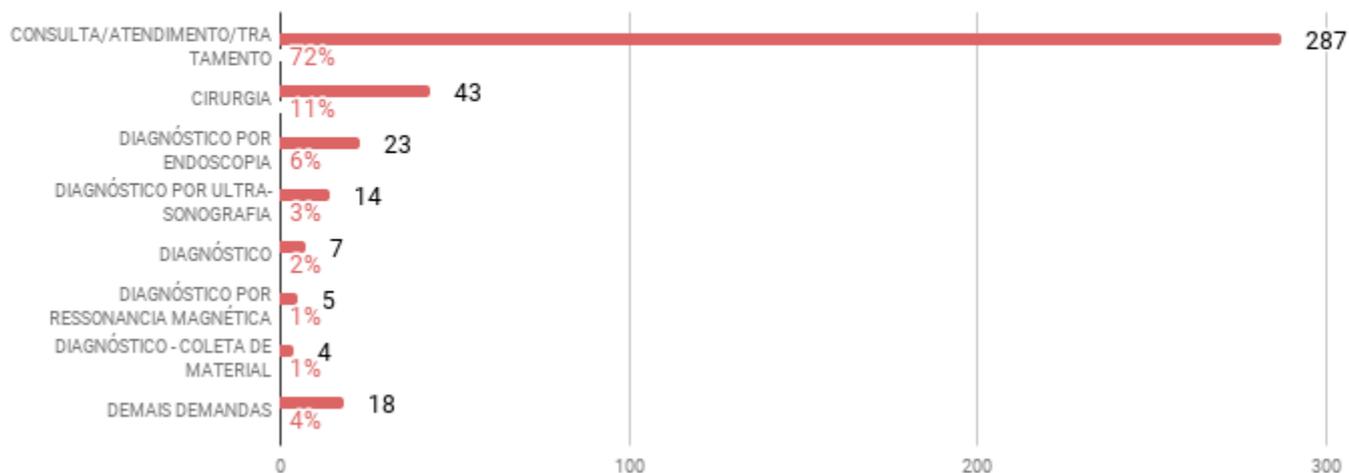
Gráfico 4



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 São Mateus - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 317 reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

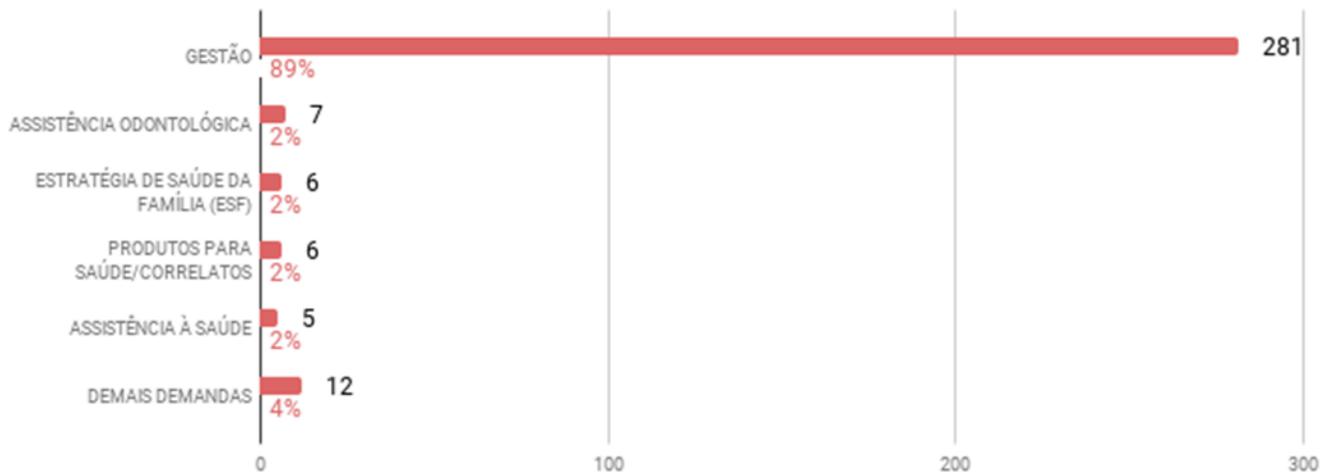
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (89%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 37% a Recursos Humanos.

Observando as demandas de reclamações, as que referem-se ao Estabelecimentos de Saúde são na sua maioria referente às rotinas e protocolos da unidade e quanto a Recursos Humanos são referentes à insatisfação com o atendimento prestado.

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

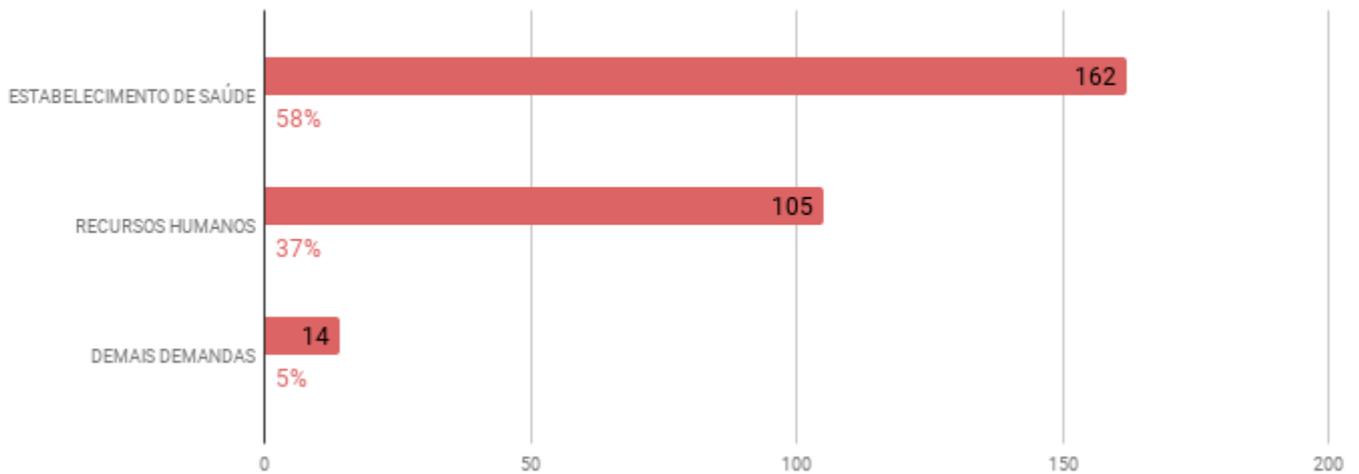
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



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

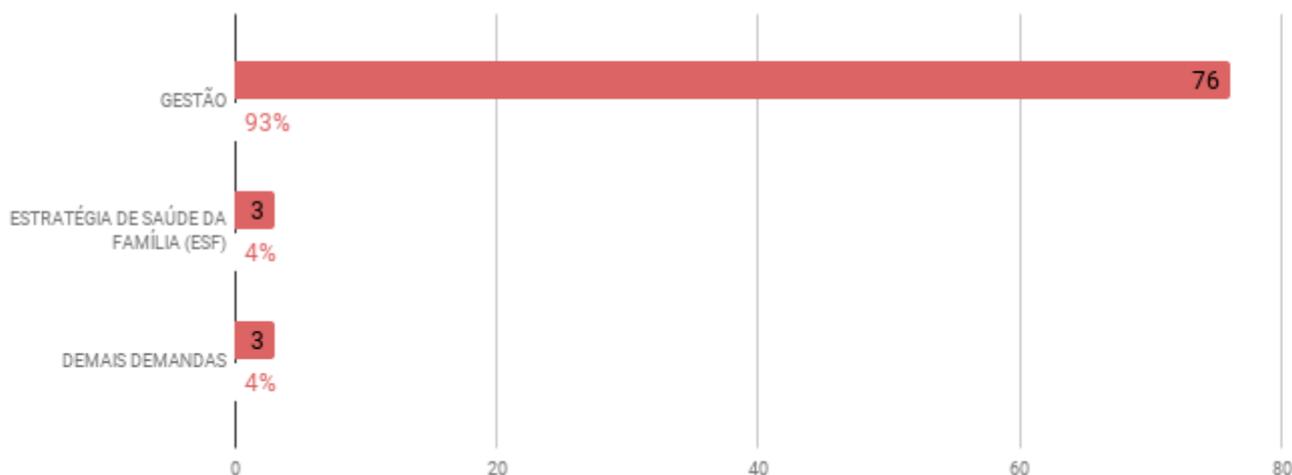
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **82 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 9% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 93%. A média mensal no trimestre foi 27 elogios.

Observando-se a proporção de demandas de elogios comparando-se ao primeiro trimestre que foram 37, podemos dizer que as ações implementadas pela Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus junto às unidades para que melhore o atendimento estão gerando resultados.

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

Gráfico 8



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

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 DA CONQUISTA III	34	34	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS LARANJEIRAS	36	36	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SANTO ANDRÉ	36	54	67%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SÃO FRANCISCO II	12	12	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TIETE I - OSCAR PEREIRA DA SILVA	18	34	53%
CAPS ADULTO III SÃO MATEUS	4	5	80%
CAPS INFANTOJUVENIL II SÃO MATEUS	2	3	67%
CEO II SÃO MATEUS	4	6	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER II JARDIM TIETE	12	12	100%
HOSPITAL DIA - SÃO MATEUS DR HENRIQUE C GONÇALVES	106	125	85%
PA MUNICIPAL SÃO MATEUS II	25	25	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MATEUS	3	4	75%
UBS CDHU PALANQUE	11	17	65%
UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BÁRBARA	52	74	70%
UBS JARDIM CARRÃOZINHO	21	22	95%
UBS JARDIM COLONIAL	13	38	34%
UBS JARDIM COLORADO - DR. JOSÉ PIRES	15	18	83%
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	18	18	100%
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	16	16	100%
UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	33	39	85%
UBS JARDIM NOVE DE JULHO	18	19	95%
UBS JARDIM PARAGUAÇU - DR. GONÇALO FELICIANO ALVES	18	18	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM ROSELI	56	64	88%
UBS JARDIM TIETE II	20	29	69%
UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	28	29	97%
UBS PARQUE SÃO RAFAEL - DRA. ORA ROSEN	30	30	100%
UBS RECANTO VERDE SOL	33	62	53%
UBS RIO CLARO	7	22	32%
UBS SÃO MATEUS I	32	50	64%
URSI SÃO MATEUS	1	1	100%
UVIS SÃO MATEUS	2	5	40%
Total	716	921	78%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 921
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 716
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. A unidade que menos respondeu no prazo em nossa região foi a UBS Rio Claro, que foi nossa unidade piloto que iniciou o Acesso Avançado, nova modalidade de atendimento que gerou alguns atrasos para a coordenação da unidade, inclusive nas respostas das demandas de ouvidoria.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Foram feitas reuniões com a interlocutora da Ouvidoria da FUABC Cormarie Guimarães Perez para que seja feita uma sensibilização junto à gerente da unidade sobre a importância em se responder a demanda dentro do prazo.
- Principais resultados obtidos: conseguiu-se um aumento nas respostas de demandas que permaneciam sem resposta na caixa de entrada da unidade.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: delegar-se as demandas de ouvidoria quando o dia a dia da unidade impossibilitar ao gerente responder ao munícipe dentro do prazo

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1444
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 782
- Principais problemas identificados: Falta de entendimento de que a resposta é dada ao munícipe quando é feito o acolhimento e verificado dentro das possibilidades o que é possível ser feito para ajudar na resolução da demanda.
- Sugestões para melhoria: Intensificação na sensibilização dos gerentes no acolhimento o mais breve possível.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas e planejadas: mais reuniões com os gerentes para orientá-los sobre a importância das manifestações feitas por meio da ouvidoria, a fim de utilizar as informações como instrumento de gestão.

São também enviadas as informações aos responsáveis pelo Plano Municipal de Educação Permanente (PLAMEP) da Supervisão, para que sejam criadas estratégias para implantar ferramentas que possam contribuir com a melhoria e padronização do atendimento, como por exemplo, o desenvolvimento de competências humanizadas, a implementação de protocolos e procedimentos, o monitoramento por meio de indicadores de desempenho e o estabelecimento de metas para melhoria contínua do atendimento e a aproximação do usuário com os serviços que lhe cercam.

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
Reuniões	Melhorar o fluxo	Oficinas	a determinar	Ouvidoria	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
04/06/2024	Inauguração Novas instalações do CER III Ampliação do Hospital Dia São Mateus e CEO		Katia
14/05/24 e 16/05/2024	Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS		Kátia
10/06/2024	Reunião SMS Relatórios Trimestrais		Kátia
18/06/24 e 20/06/24	Rede de Ouvidoria SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS		Roberta



CURSO CFCI MAIO /2024



CURSO CFCI MAIO /2024



REUNIÃO 10/06/2024



AMPLIAÇÃO DO CEO SÃO MATEUS



AMPLIAÇÃO DO HOSPITAL DIA



NOVA INSTALAÇÃO DO CER III

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A análise das questões mais demandadas mostra problemas crônicos, os quais, ainda que a gestão se debruce com grande empenho, exigem ações de médio e longo prazo para serem percebidos os resultados.

Além disso, há a questão dos protocolos e rotinas que, muitas vezes, impactam na percepção do usuário em relação aos serviços.

Como o quadro de assuntos mais demandados indica, há manifestações que requerem um investimento na comunicação e abordagem com nossos usuários.

As questões relativas à postura e atitude dos servidores, nos atenta à importância da humanização do relacionamento de seus profissionais com os usuários SUS.

As questões de logística de distribuição de insumos nos levam a repensar nas formas de divulgação de informações de programas como o de Fraldas em Casa.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

De acordo com os dados apresentados, a STS São Mateus tem apresentado demanda estável no quantitativo das demandas de ouvidorias no período. O prazo de resposta melhorou, acreditamos que é fruto do trabalho realizado pela interlocução com os parceiros do território, gerentes, unidades e usuários. Seguiremos monitorando e qualificando o processo, a fim de melhorá-lo sempre.

Patricia Araújo Querubim Ritt

Supervisora Técnica de Saúde de São Mateus

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 (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 (STSs)
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>

