

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE



Endereço: Rua Paineira do Campo, 902 - Santana
CEP 02012-040 - São Paulo - SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 3, novembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 33p.

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

Armando Luis Palmieri

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 Norte

Coordenadora

Ana Cristina Kantzos

Ouvidora

Elba Teixeira Soares Alves

Equipe

Maria da Abadia Dos Santos

Reinaldo Molero

Andresa Gomes Ferreira
Estagiária - Deise Cristini Levindo de 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

1. Perfil da Coordenadoria Regional de Saúde Norte	6
2. Panorama Geral do período	10
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	15
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	19
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	24
15. Glossário	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

1. Perfil da Coordenadoria Regional de Saúde Norte

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte é uma das 06 Coordenadorias que compõem o Sistema Único de Saúde da cidade de São Paulo, com território de abrangência de 299,1 km² e população estimada de aproximadamente 2,2 milhões, de acordo com o Censo de 2022.

A sede da CRS Norte está localizada na Rua Paineira do Campo, 902, no bairro de Santana, próximo ao Terminal Rodoviário Tietê, sendo que atualmente está passando por processo de reforma.

Destaca-se que a população do território é composta por faixa etária e perfil socioeconômico diversificado, com a predominância de 20,7% de população idosa, compondo um índice de envelhecimento de 89%, superando a média nacional que se encontra em 80%.

A população em situação de rua na região norte, segundo o Censo Pop de Rua 2021 é de 3.656 pessoas, bem como, o número de pessoas cadastradas no Consultório na Rua foi de 3.988.

A Coordenadoria Regional de Saúde Norte abrange 07 Subprefeituras, 08 Distritos Administrativos e 06 Supervisões Técnicas de Saúde.

As Supervisões Técnicas de Saúde e suas respectivas unidades de saúde são as seguintes:

Supervisão Técnica de Saúde Casa Verde/Limão/Cachoeirinha - Organização Social de Saúde ASF.

(306.275 hab)

02 - AMA/ UBS INTEGRADA

01 - AMA ESPECIALIDADES

01 - APD

01 - CAPS ADULTO

01 - CAPS INFANTO JUVENIL

01 - CAPS AD

01 - CEO

01 - CER II

01- ECR

01 – HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA CACHOEIRINHA
- DR. MÁRIO DE MORAES ALTENFELDER SILVA

01 - NASPI ILPI II

02 - PAI

03 - SRT

01 - UA

12 – UBS

01 – UPA

01 – UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia -
Organização Social de Saúde ASF.**

(380.513 hab)

02 - AMA/UBS INTEGRADA

01 - AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES

02- APD

01 - CAPS AD

01 - CAPS ADULTO

01 – CAPS INFANTO JUVENIL

01 – CECCO

01 – CENTRO DE REFERÊNCIA DE AIDS

01 – CEO II

01 – CER II

01 – CRST

01 - ECR

01 – HOSPITAL GERAL VILA PENTEADO

01 – HOSPITAL DIA

01 – LABORATÓRIO

01 - NASPI ILPI II

01- PAI
04- SRT
01- SIAT III
16 – UBS
02 – UPA
01 – UVIS

Supervisão Técnica de Saúde Pirituba - Organização Social de Saúde SPDM Pais.

(480.218 hab)

04 - AMA/ UBS INTEGRADA
01 - AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES
01 - APD
01 - CAPS AD
01 – CAPS ADULTO
01 - CAPS INFANTO JUVENIL
03 – CECCO
02 – CENTRO DE REFERÊNCIA DE AIDS
01 - CEO II
01 – CER III
01 - HOSPITAL GERAL DE TAIPAS
01 - SCP
04 - SRT
02 - PAI
17 – UBS
02 - UPA
01 - UVIS

Supervisão Técnica de Saúde Perus - Organização Social de Saúde SPDM Pais.

(163.083 hab)

- 01 – AMA ESPECIALIDADES
- 01 – AMA/UBS INTEGRADA
- 01 - AMA 24 HORAS
- 01 – AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES
- 01 - APD
- 01 – CER II
- 01 – CAPS ADULTO
- 01 – CAPS INFANTO JUVENIL
- 01 – CECCO
- 01 - PAI
- 06 – UBS
- 01 – UPA
- 01 - UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde
Santana/Tucuruvi/Jaçanã/Tremembé - Organização Social de
Saúde SBCD.**

(602.805 hab)

- 03 – AMA/UBS INTEGRADA
- 01 – AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES
- 02 - APD
- 01 - CAPS AD
- 02 – CAPS ADULTO
- 01 – CAPS INFANTO JUVENIL
- 01 – CECCO
- 01 – CEO II
- 02 – CER II
- 01 – HOSPITAL SÃO LUIZ GONZAGA

03 - NASPI ILPI II
03 - PAI
01 - PRONTO SOCORRO
03 - SRT
02 - UAA
17 - UBS
01 - URSI
01 - UPA
02 - UVIS

**Supervisão Técnica de Saúde Vila Maria/Vila Guilherme -
Organização Social de Saúde SPDM Afiliadas.
(276.069 hab)**

02 - AMA/UBS INTEGRADA
01 - APD
01 - CAPS INFANTO JUVENIL
01 - CEO II
01 - CER III
01 - CECCO
01 - HOSPITAL STOROPOLLI
01 - HOSPITAL DIA
02 - NASPI ILPI II
02 - PAI
13 - UBS
01 - UOM
01 - UPA
01 - URSI
01 - UVIS

Neste trimestre tivemos as seguintes inaugurações:

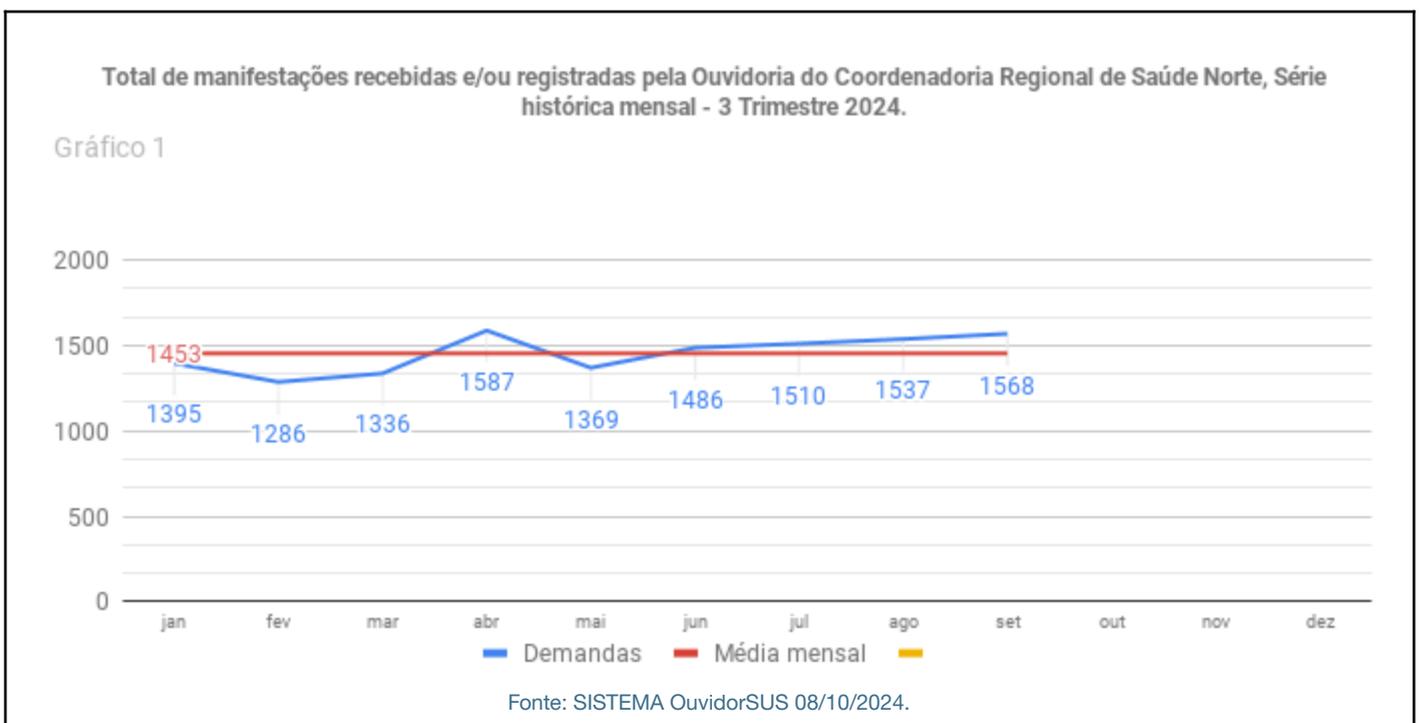
- 03/07/2024 - UBS Jd.Damasceno (STS Freguesia/Brasilândia);
- 03/07/2024 - UBS Santo Dias (STS Freguesia/Brasilândia);
- 03/07/2024 - UPA III 21 DE JUNHO (Freguesia/Brasilândia);
- 02/07/2024 - UPA Vila Maria III (STS Vila Maria/Vila Guilherme);
- 05/07/2024 - CAPS Infante/Juvenil III (STS Pirituba);
- 18/07/2024 - CER III/APD (STS Pirituba);
- 18/07/2024 - CR DOR (STS Pirituba).

2. Panorama Geral do período

Neste trimestre observamos que os usuários do SUS, na região da Coordenadoria Regional de Saúde Norte, continuam registrando suas demandas para solicitar agendamentos para diversas especialidades e exames, devido à morosidade nesse processo. Observamos também reclamações quanto à demora nos atendimentos, principalmente nas unidades de Emergência/Urgência (UPA/AMA/PS).

As solicitações para realizar cirurgias também é um contínuo ponto relevante nas manifestações, principalmente as ortopédicas.

3. Número de manifestações – Série histórica

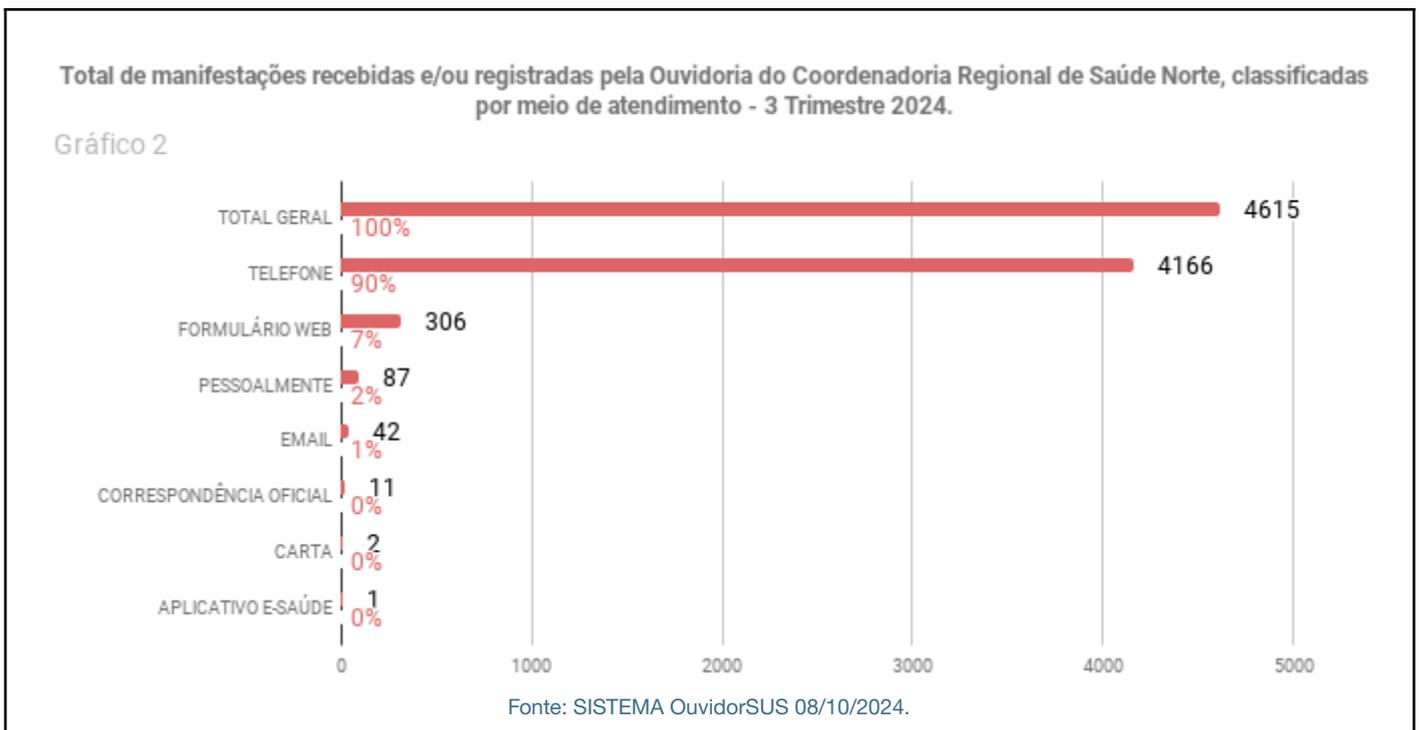


Analisando o gráfico acima, verificamos que em relação ao segundo trimestre de 2024 tivemos um leve aumento no número de demandas registradas, porém, de acordo com o gráfico 5, devemos considerar também o aumento das solicitações.

No mês de julho 1510 registros, em agosto 1537 e em setembro 1568 registros, uma média mensal de 1453 no período.

Ressaltamos que esse aumento deve-se à insatisfação com a demora no agendamento de consultas, exames e procedimentos.

4. Meios de atendimento



Analisando os dados do trimestre, concluímos que o telefone (SP156) continua sendo o meio de manifestação mais utilizado para o registro de demandas.

No primeiro trimestre foram registradas 4005 demandas, desse total, 3645 foram registradas através do telefone 156, 91% do total.

No segundo trimestre tivemos 4429 registros, 4081 foram registrados por meio do telefone 156, 92% do total.

Já no terceiro trimestre, 4166 demandas foram registradas pela Central 156 (90% do total registrado), 306 registradas via formulário WEB (7% do total), 87 pessoalmente (2% do total), 42 via email (1% do total), 11 registros via correspondência oficial e 1 (uma) manifestação realizada pelo aplicativo E-Saúde.

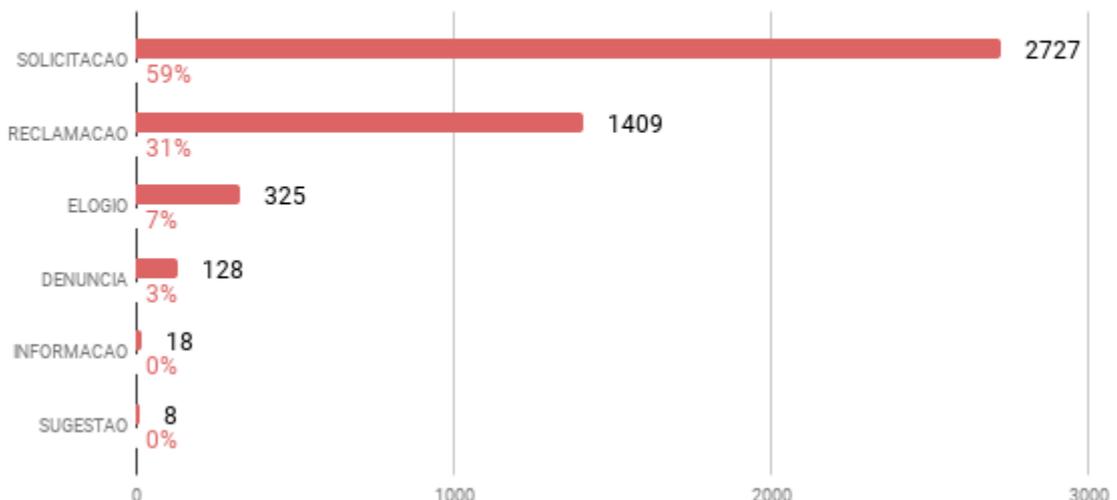
A predominância do telefone destaca a preferência dos cidadãos por um canal direto e de fácil acesso para resolver suas questões.

Todas as demandas registradas são analisadas e respondidas.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte, por Tipologia - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Do total de demandas recebidas (4615), 2727 são solicitações, 1409 são reclamações, 325 são elogios, 128 denúncias, 18 informações e 8 sugestões.

A ordem de prevalência das manifestações seguiu o mesmo padrão, com solicitações ocupando o primeiro lugar, seguidas por reclamações, elogios e denúncias.

As principais solicitações são referentes à obtenção de agendamentos em serviços de atendimento de especialidades, exames, cirurgias e fornecimento de materiais.

Salientamos que de acordo com o gráfico acima, as solicitações deste trimestre em comparação ao anterior tiveram um aumento e em contrapartida as reclamações diminuíram.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

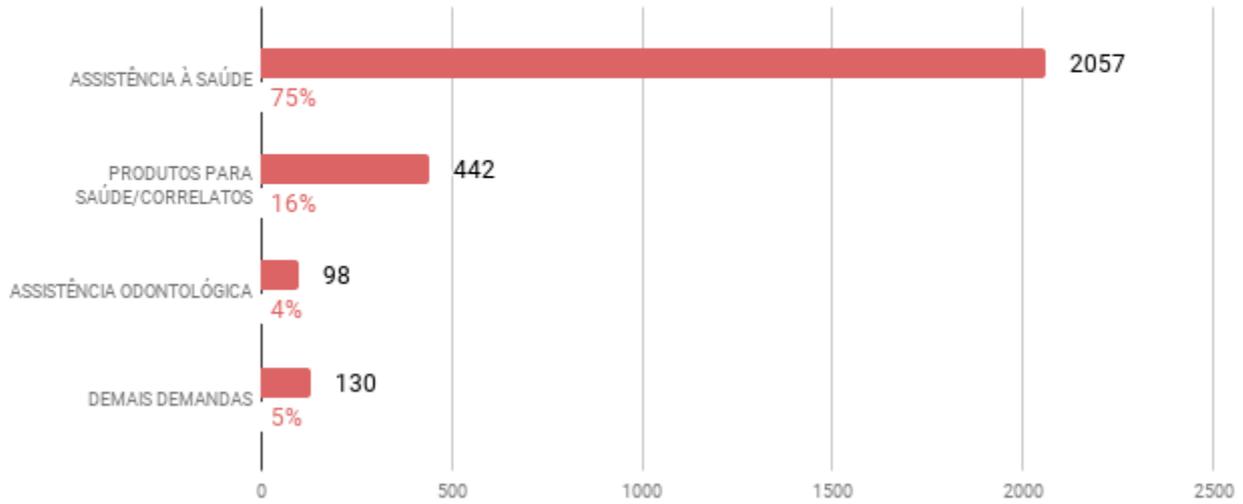
As 2727 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 59% do total e, se comparadas ao trimestre anterior, verificamos um aumento das mesmas.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (75%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 14% a cirurgias .

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 3 Trimestre 2024.

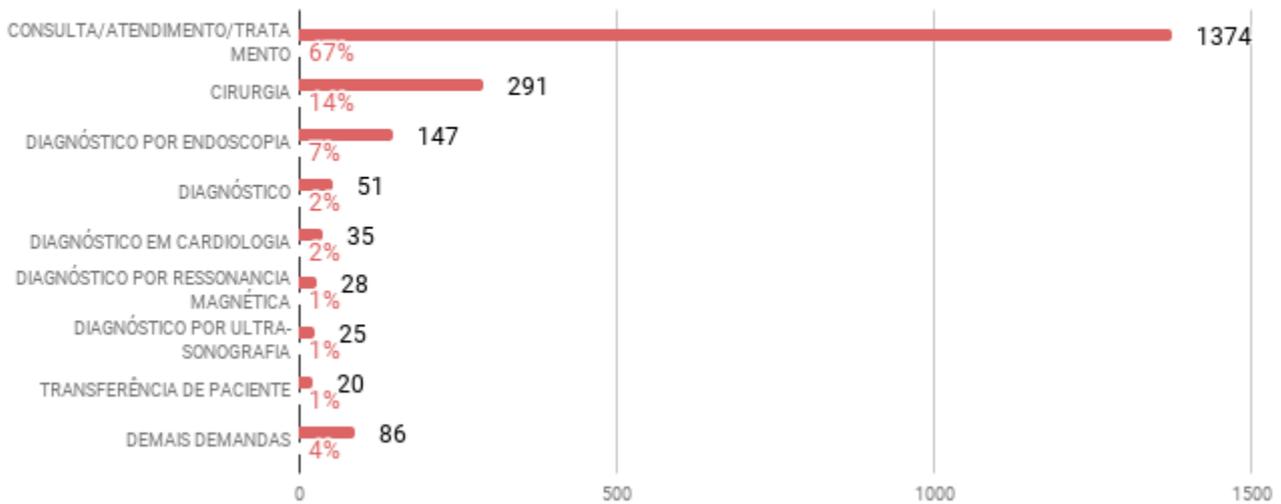
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 1409 reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

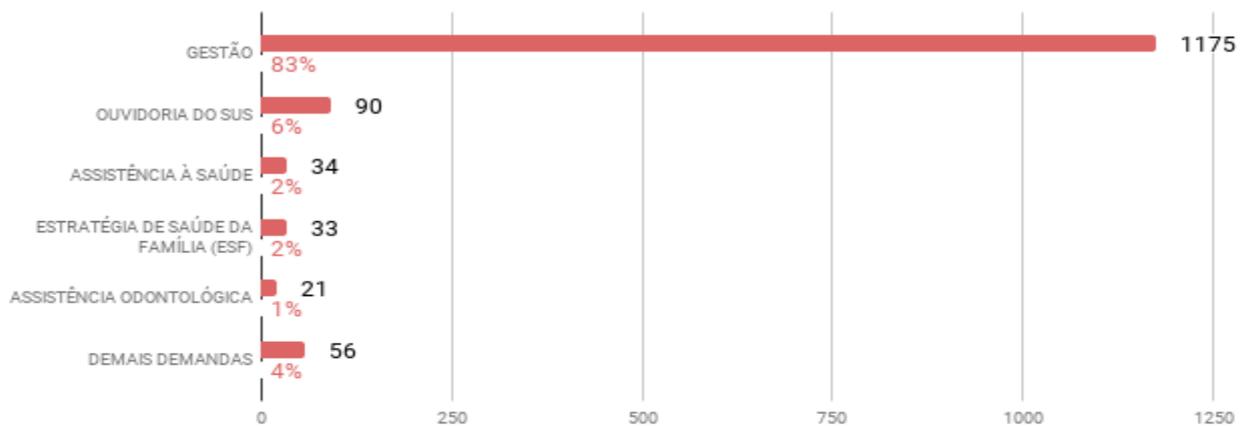
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (83%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos à estabelecimento de saúde, muitas estão relacionados à dificuldade de agendamento de consultas de retorno, à insatisfação com o Acesso Avançado, evidenciando que muitos não compreendem esse novo processo de atendimento, onde muitos munícipes reclamam pela ausência de um agendamento prévio das consultas. Em segundo lugar, 44% têm reclamações sobre recursos humanos, muitas dessas demandas relacionadas à postura inadequada, conduta dos profissionais e também a falta de médicos.

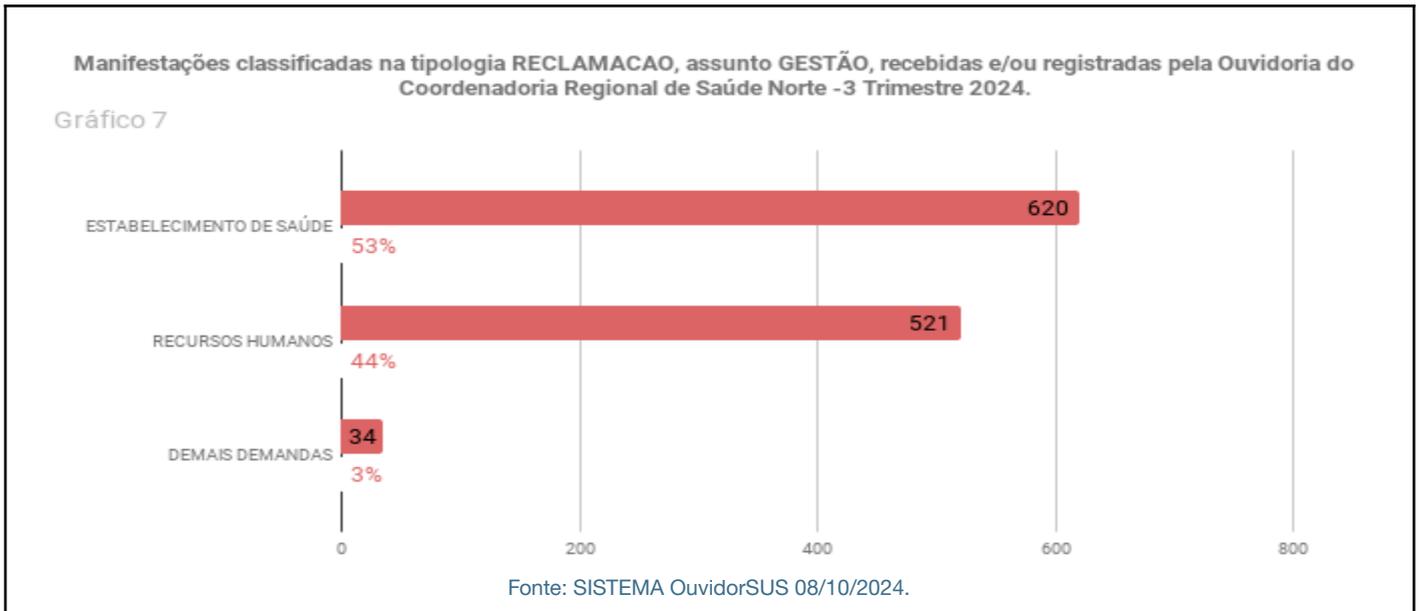
Vale ressaltar que, em comparação ao trimestre anterior, o número de reclamações diminuiu.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 3 Trimestre 2024.

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.



8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 325 **elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a 7% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas positivas foi o tema gestão, que representa 273 registros, 84%. A média mensal no trimestre foi de 108,3 elogios registrados.

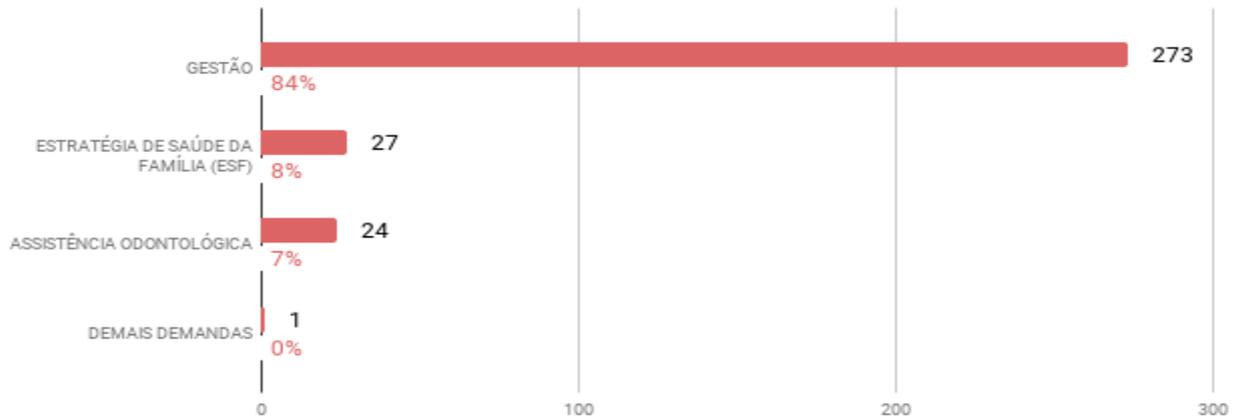
Foram registrados 295 elogios no segundo trimestre de 2024, sendo que o assunto com o maior número de demandas positivas foi a gestão, representando 88% do total de elogios.

Analisando o trimestre anterior e o atual, constatamos que os elogios e as reclamações se contrapõem, deixando evidente um aumento no número de elogios e a diminuição do número de reclamações.

A análise dos elogios relacionados à Gestão, com destaque no subassunto Recursos Humanos, revela um reconhecimento importante pela população das várias categorias profissionais dentro das unidades de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Norte – 3 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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
Casa Verde / Cachoeirinha	617	653	94%
Freguesia / Brasilândia	727	796	91%
Perus	237	250	95%
Pirituba	787	840	94%
Santana / Jaçanã	647	829	78%
Vila Maria / Vila Guilherme	716	741	97%
Total	3731	4109	91%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 4109
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 3731
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

Ressaltamos que em relação ao trimestre anterior, tivemos um aumento da porcentagem de demandas respondidas dentro do prazo entre as Supervisões.

Destacamos que apenas a STS Santana não atingiu 80% destas demandas respondidas.

Segue justificativa enviada pelo ouvidor da STS Santana:

. “Após uma análise comparativa entre o 2º e 3º trimestres, onde houve uma redução de 83% para 78% do nosso total de demandas respondidas dentro do prazo de 20 dias, informamos que houve um aumento no total de demandas respondidas de 640 para 647, porém como o incremento no total de solicitações/reclamações de 63 demandas a mais do que no 2º trimestre o percentual geral reduziu. AT.TE!

André Almeida de Castro”

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Continuar o trabalho em parceria com os Ouvidores das Supervisões.
- Principais resultados obtidos: melhoria do prazo de respostas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Constante diálogos entre ouvidoria da coordenadoria e os ouvidores responsáveis pelas Supervisões da Norte.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 4109
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:4109
- Principais problemas identificados: falta de DAPS, falta de dados do cidadão e encaminhamento incorreto de demandas

- Sugestões para melhoria: Capacitar os atendentes da Central 156.

11. Plano de ação

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

Encontros periódicos com os ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde, para discutir as dificuldades encontradas, incluindo o prazo de resposta das demandas registradas, monitorar as caixas de demandas concluídas das STS e comunicação diariamente com os ouvidores das STS.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O (What?)	quê	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Avaliação da qualidade da resposta da demanda	da da	Evitar retorno da demanda para não ultrapassar o tempo de resposta	Monitorando as caixas de demandas concluídas das STS	contínuo	Elba Teixeira Soares Alves	Em and... ▾
Promover encontros com os ouvidores das STS	os das	Necessidade de discutir as dificuldades encontradas no dia a dia	Agendando encontros periódicos	Mensal	Elba Teixeira Soares Alves	Em and... ▾
Comunicação em tempo real com os responsáveis pela	os	NEcessidade de alinhar os processos de trabalho	Mantendo comunicação por telefone e e-mail	diariamente	Elba Teixeira Soares Alves	Em and... ▾

Ouvidorias das STS					
-----------------------	--	--	--	--	--

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Informações sobre o SIGRC Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão.	Implantação da rede de ouvidoria da cidade de São Paulo no SIGRC	Elba Teixeira Soares
22/08/2024	Reunião com Ouvidores das STS	Alimentação de processos de trabalho	Elba Teixeira Soares Alves e todos os Ouvidores das STS



13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

No terceiro trimestre de 2024 recebemos um total de 4615 demandas, isso demonstra um aumento de 186 registros comparando com o trimestre anterior. Foi observado que mantiveram-se as demandas sobre atraso e a não entrega das fraldas e a demora no atendimento. Após análise, foi possível identificar que há a necessidade de um atendimento mais humanizado em todas unidades de saúde.

Verificamos que a Ouvidoria do SUS continua sendo a forma do cidadão apontar suas necessidades e também apontar a qualidade dos serviços prestados.

Podemos verificar diversas questões relativas à dificuldade de acesso a atendimentos, principalmente de especialidades e cirurgias.

Analisamos que, no terceiro trimestre, o contexto das reclamações e solicitações é muito semelhante ao primeiro e segundo trimestre de 2024.

Por outro lado, os elogios à gestão mostram que, apesar das críticas, há reconhecimento pelas boas práticas.

A equipe de Ouvidoria da CRSN segue trabalhando para melhorar os prazos de resposta às demandas registradas.

O monitoramento das demandas registradas no Sistema OuvidorSUS seguirá sendo realizado diariamente.

Cabe ressaltar ainda que o número de reclamações diminuiu neste trimestre, contrapondo-se ao número de solicitações que aumentou, gerando assim um maior número de demandas.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Analisando os dados do referido período, é possível observar leve crescimento no número total de manifestações, demonstrando que a ouvidoria tem se fortalecido como canal de comunicação entre a gestão e os cidadãos.

Destaca-se a diminuição do número de reclamações (queda de 5%), inversamente proporcional ao aumento do número de solicitações (aumento de 5%), sendo possível concluir que a ouvidoria tem desempenhado não apenas o papel de registro de insatisfações, mas também de resolução de demandas, tornando-se cada vez mais eficaz como ferramenta de acesso e comunicação para os cidadãos.

No que refere ao desempenho das ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde, é nítido o avanço na melhoria do cumprimento de prazos, sendo que 05 STS estão acima dos 90% de cumprimento do prazo de resposta em 20 dias. Ressaltamos que foi solicitada averiguação dos motivos que desencadearam a queda do cumprimento de prazos da STS Santana, juntamente com a elaboração de plano de ação para a melhoria do processo de trabalho, uma vez que atualmente é a única STS com indicador abaixo do preconizado.

Ana Cristina Kantzos

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
- CR IA** - 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

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 SAÚDE 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>

