

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - CRSO
Endereço: Rua Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, nº 519 - 1º andar
Bairro : Pinheiros
CEP : 05415-030

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, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 30p.

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 Oeste

Regiane de Santana Piva

Coordenadora da Ouvidoria Oeste

Selma Goulart de Almeida Banzato

Equipe de Ouvidoria

Glauca Moía

Lucia Dalva Cardoso da Costa

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	6
4. Meios de atendimento	7
5. Classificação das manifestações	8
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	8
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	10
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	11
9. Análise de Prazo de Resposta	13
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	14
11. Plano de ação	14
12. Participação da Ouvidoria em eventos	16
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	17
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	17
15. Glossário	18
16. Siglário	19
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	20
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	21

1. Perfil da Unidade de Saúde

CRS Oeste

População 2023 - 1.082.874 hab.

Área: 127,9 Km²

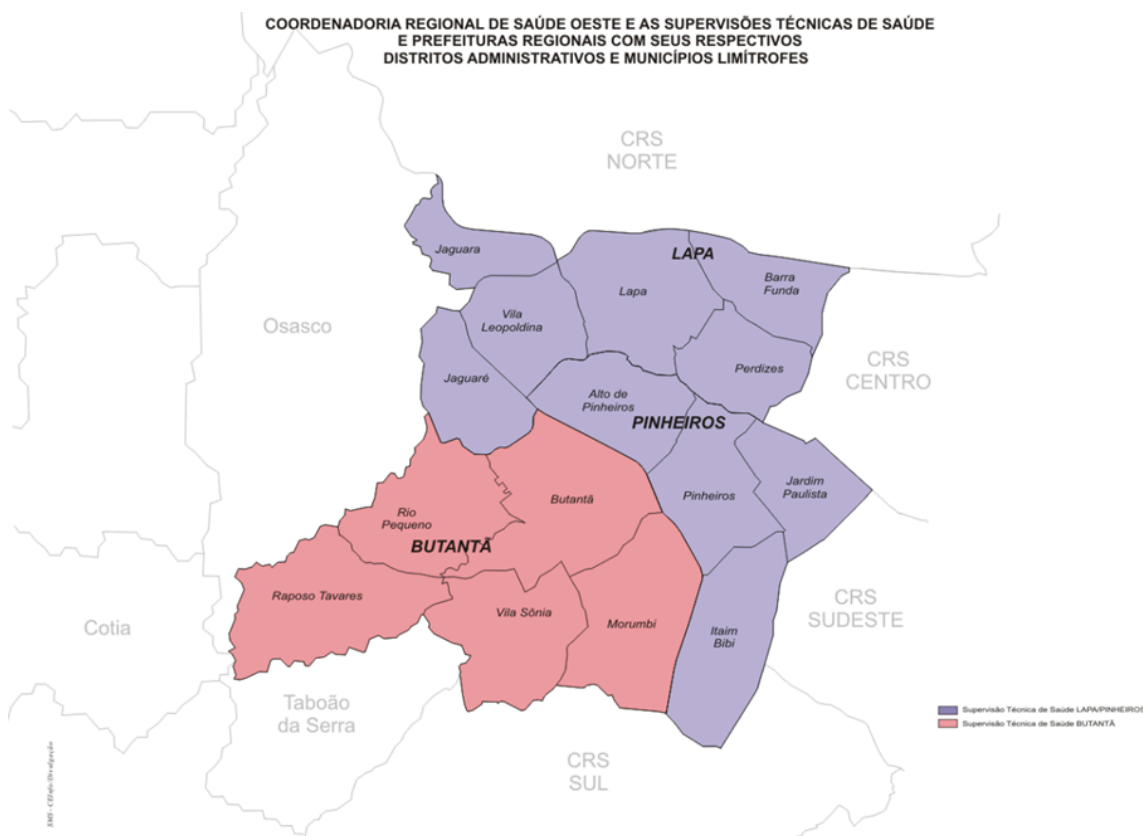
Densidade Demográfica: 84,67 hab/ha.

Fonte: PMSP/SMS/Ceinfo - estimativa com base na fundação SEADE - Sistema Estadual de Análise de dados, acesso TABWIN (tabelador de dados de uso geral) SMS, em 17/05/2023.

Divisa com as CRS Norte, Centro, Sudeste e Sul e pelos municípios vizinhos Osasco e Taboão da Serra.

Delimitado pela Rodovia Anhanguera e pelo Rio Tietê, é cortado ainda por outras rodovias e pelo Rio Pinheiros, linhas de metrô e CPTM, que além de barreiras geográficas importantes, também trazem um fluxo de trabalhadores e usuários de outras regiões e municípios para os serviços da CRS Oeste.

A Coordenadoria Regional de Saúde CRS Oeste está dividida em duas Supervisões Técnicas de Saúde: STS Lapa/Pinheiros e STS Butantã. São 2 regiões com características sociais e econômicas diferentes. A região da STS Butantã se caracteriza tendo uma maior vulnerabilidade social, é divisa com outros municípios, os quais também atendemos. A região da STS Lapa/Pinheiros é caracterizada por um grande número de estabelecimentos comerciais, bares, restaurantes, shopping center, clínicas e estabelecimentos de beleza, clínicas médicas e odontológicas, o que justifica um grande número de denúncias recebidas pela Vigilância Sanitária



Supervisões Técnicas de Saúde (STS):

<p><u>Butantã:</u></p> <p>Subpref. Butantã (5 DA), tem 56,1 km²;</p> <p>População 2023: 465.228 hab. - 17,6% são idosos, 12,9% crianças e 11,9% adolescentes;</p> <p>56,8% da população sem plano de saúde;</p> <p>16 UBS (1 CSE e 3 AMA/UBS) e 58 ESF + 1 CnR;</p> <p>Contrato Gestão OSS Parceira – SPDM;</p> <p>Convênio FM-USP + SPDM (CSE Butantã);</p>	<p><u>Lapa/Pinheiros:</u></p> <p>Subpref. Lapa (6 DA) e Pinheiros (4 DA), tem 71,8 km²;</p> <p>População 2023: 617.646 hab. - 25,2% são idosos, 9,2% crianças e 9,4% adolescentes;</p> <p>30,3% da população sem plano de saúde;</p> <p>16 UBS (1 CSE e 2 AMA/UBS) e 25 ESF + 3 CnR (com UBS a inaugurar);</p> <p>Contrato Gestão OSS Parceira – ASF;</p> <p>Convênio FSP-USP (CSE Geraldo Paula Souza) e Bom Parto (Consultório na Rua).</p>
--	---

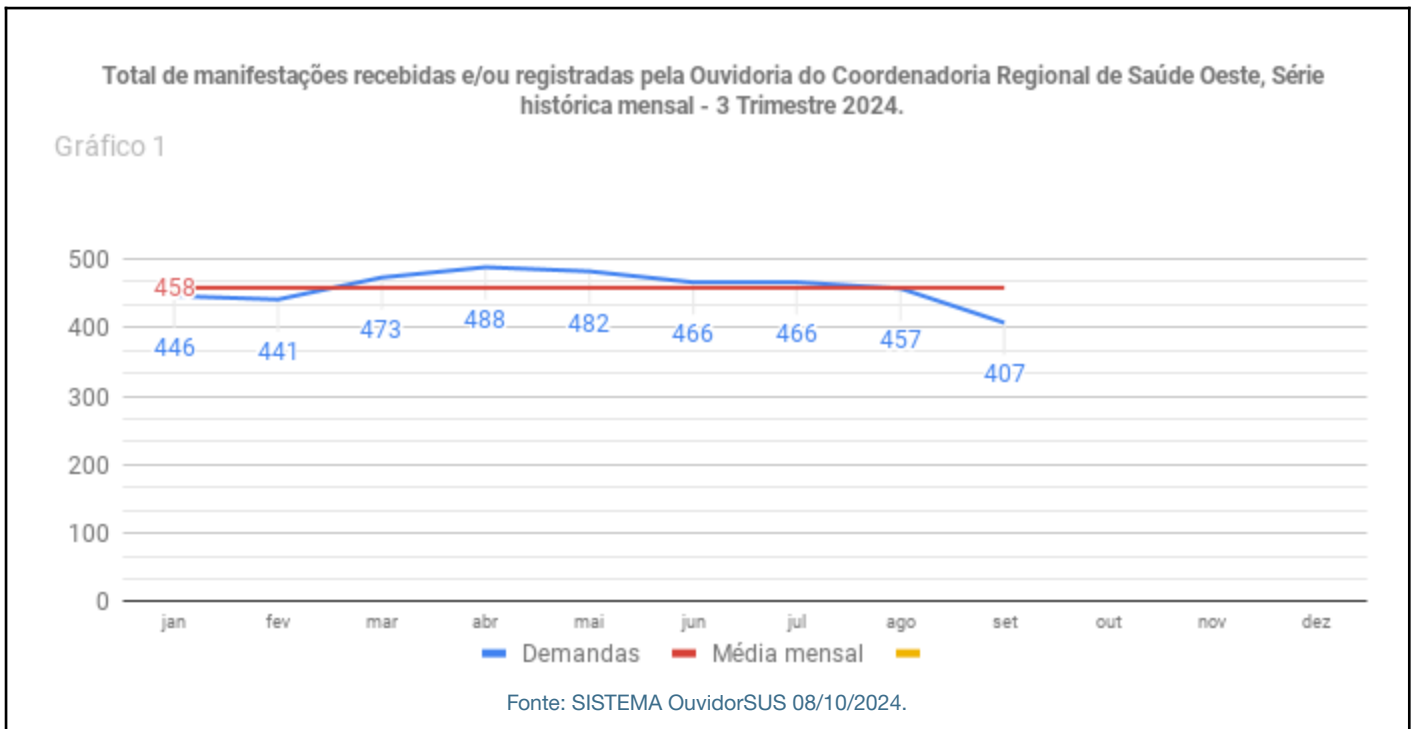
2. Panorama Geral do período

Durante o terceiro trimestre de 2024 , não ocorreram eventos impactantes que modificaram o perfil das ouvidorias recebidas pela CRS Oeste .

Observa-se que a falta de fraldas descartáveis não apareceu neste relatório , ou seja , melhorou o abastecimento, em relação ao primeiro e segundo trimestre de 2024

No mês de setembro de 2024 , houve menor número de demandas recebidas , 407 , desde o início de 2024.

3. Número de manifestações – Série histórica



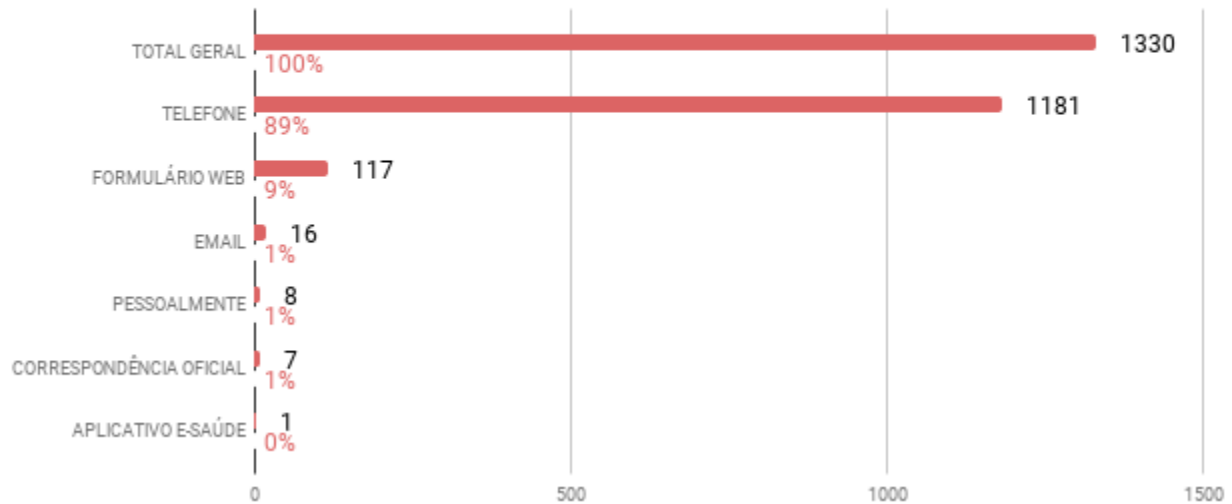
De acordo com os dados contidos no gráfico acima, observamos que o número total de manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2024 foi de 1330. A média de registrada no segundo trimestre foi de 443. Em comparação com o primeiro trimestre, houve discreto declínio do número, conforme demonstrado no gráfico.

Neste período em relação ao trimestre passado, houve um leve declínio nas solicitações recebidas .

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, classificadas por meio de atendimento - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 2



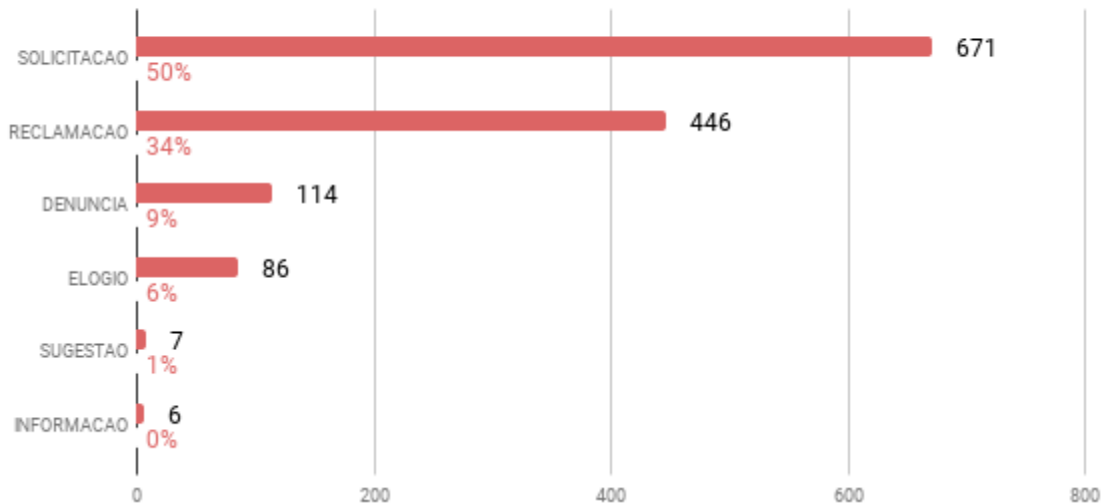
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Em relação aos meios de atendimento, 89% das manifestações foram recebidas por telefone, por meio da Central SP156. Isso mostra a eficiência neste meio de atendimento. Em seguida, há manifestações realizadas pelo formulário web, 9%. Historicamente, a CRS Oeste não tem números expressivos de demandas presenciais, tendo sido neste trimestre apenas 1%. Atualmente, os atendimentos presenciais são feitos pelas ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Foram registradas 671 solicitações no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 50% do total. Recebidas: 446 reclamações, correspondendo a 34%, 114 denúncias: correspondendo a 9% e 86 elogios correspondendo a 6%.

As consultas médicas foram o item mais solicitado, 299 consultas, que corresponde a 62%, seguido de cirurgias, 70 correspondendo a 15% e diagnóstico por endoscopia, 25 correspondendo a 5%.

As reclamações concentram-se na gestão, foram 372, correspondendo a 83%, seguido pela ouvidoria do SUS, foram 30, correspondendo a 7% e assistência à saúde, somaram 11, correspondendo a 2%.

Majoritariamente, as denúncias correspondem à vigilância sanitária de bares, restaurantes, etc.

A Ouvidoria tem um programa em parceria com a COGEP, "Gente que faz o SUS", que certifica todos os elogiados.

No primeiro semestre de 2024 a CRSO concedeu 218 certificados.

O segundo semestre ainda encontra-se em andamento com dados a serem compilados em janeiro de 2025.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 481 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 72% do total.

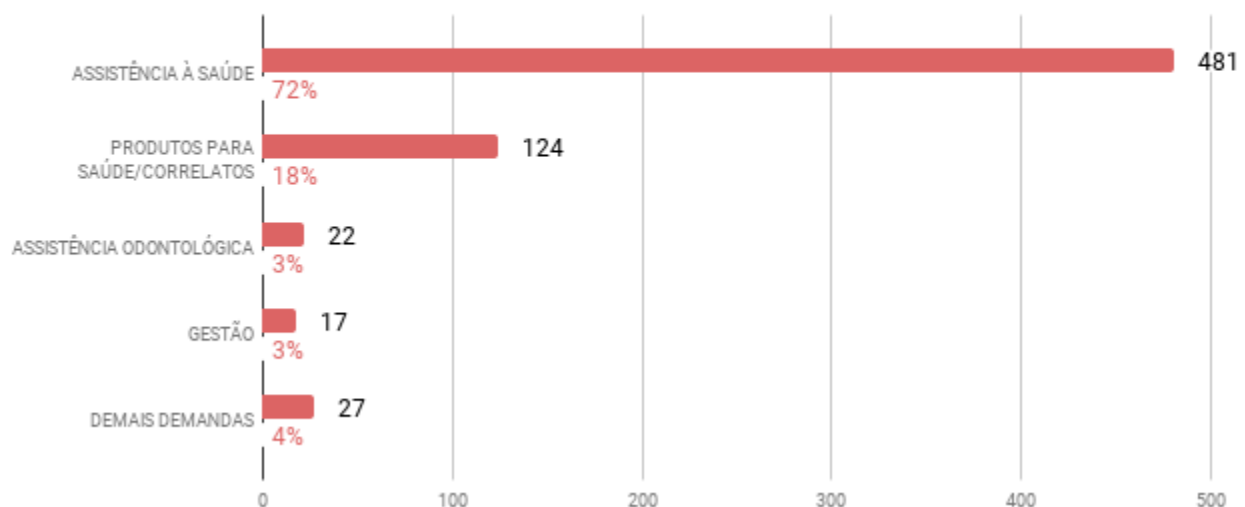
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (72 %).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 62% são relativos a consulta/atendimento/tratamento, 15% cirurgia e 5% corresponde a diagnóstico por endoscopia.

Observa-se um número elevado de pedidos de consultas, de cirurgias e exames diagnósticos por endoscopia, que são disponibilizados pelas Regulação Regional e Central de Vagas.

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

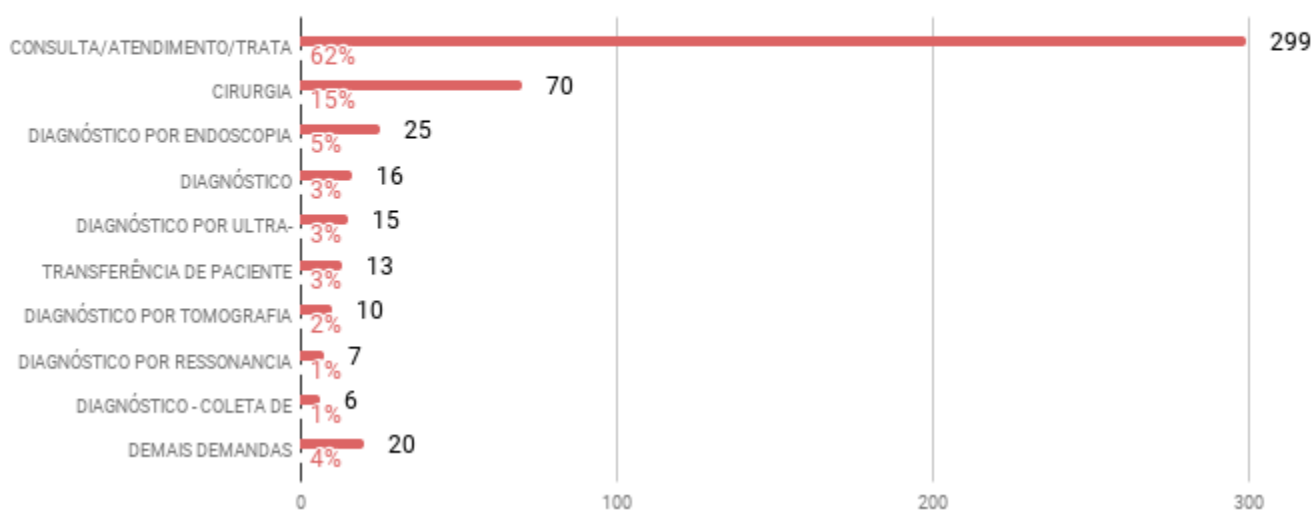
Gráfico 4



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 Oeste - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 446 Reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

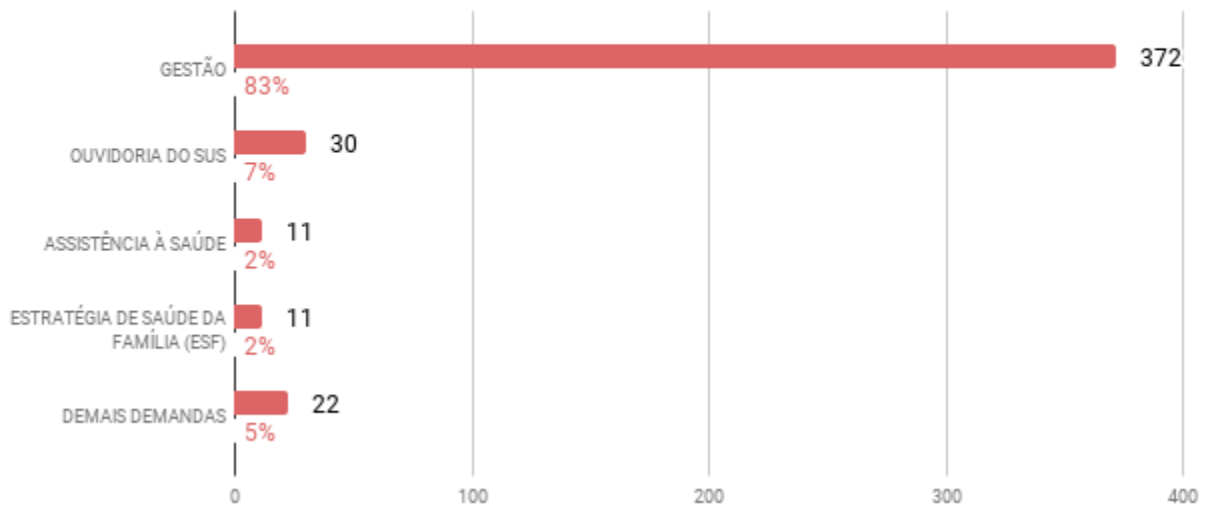
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (83%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 56__% são relativos a estabelecimento de saúde e 42% a recursos humanos .

Em comparação ao trimestre passado , não houve mudanças significativas. Permanecem os mesmos indicadores : gestão , estabelecimento de saúde e recursos humanos .

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

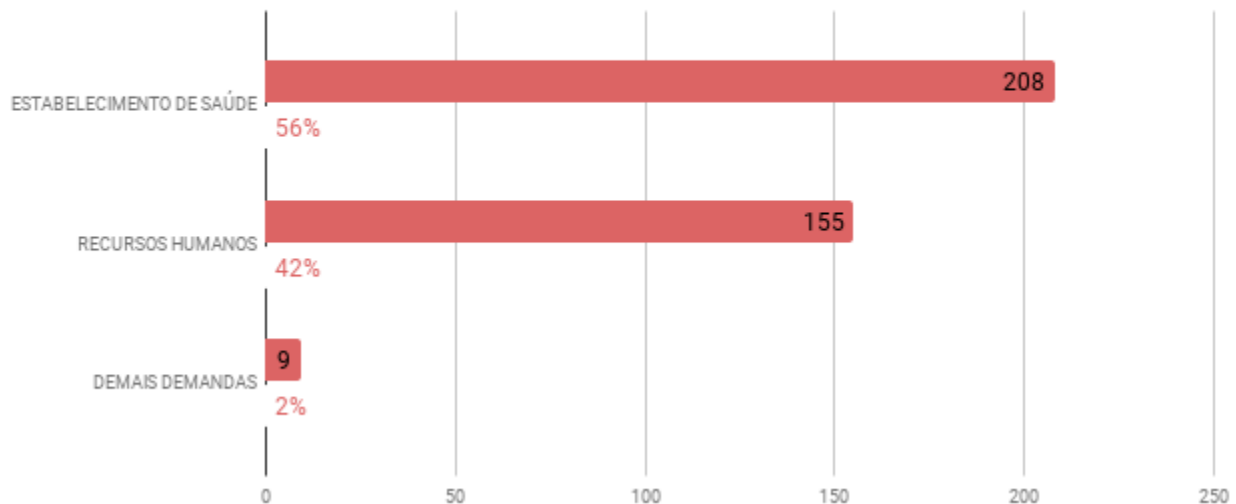
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste -3 Trimestre 2024.

Gráfico 7

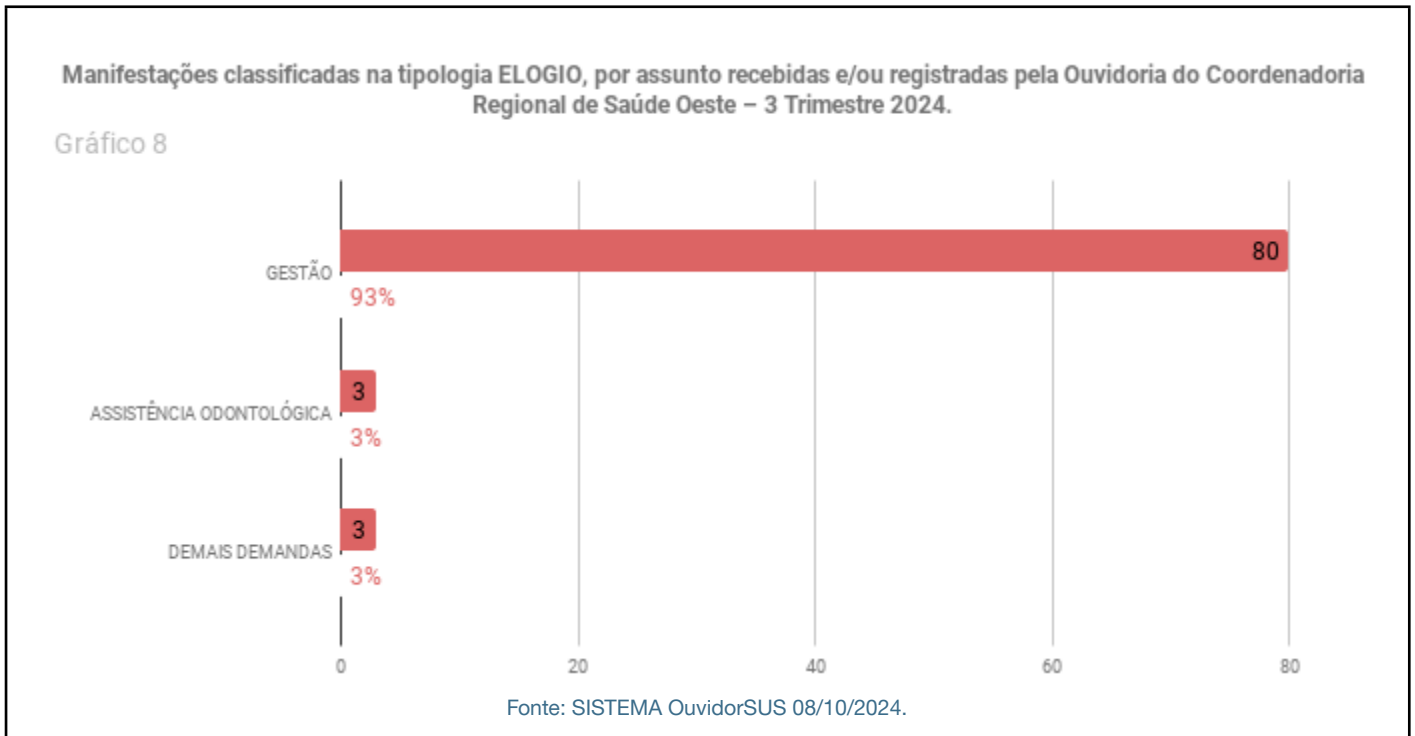


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 86 **elogios** no **terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **6 % 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 29 elogios.



De acordo com dados contidos no gráfico acima, a gestão recebeu 93% dos elogios. Em seguida, e Assistência Odontológica com 3% e demais demandas com 3%

A Divisão de Ouvidoria do SUS, em parceria com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas - COGEP, realiza o Programa Gente Que Faz o SUS. Os ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde registram esses elogios e o RH certifica esses servidores, como forma de reconhecimento e agradecimento. Houve, no primeiro semestre de 2024, 218 certificações entregues a gerentes, profissionais e equipe de saúde. O levantamento dos elogios é semestral e o próximo boletim ocorrerá em janeiro 2025

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
Butantã	576	663	87%
Lapa / Pinheiros	543	546	99%
Total	1119	1209	93%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1389
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:1119
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos : Todas as Unidades/sub-redes atingiram acima de 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: monitoramento semanal das demandas , com envolvimento das STSs , Gabinete da CRSO e parceiras /OS
- Principais resultados obtidos: A Oeste atingiu neste trimestre mais de 80 % das demandas respondidas dentro do prazo
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: continuaremos utilizando os monitoramentos semanais .

Todas as unidades da Coordenadoria Oeste atingiram a meta mínima estabelecida pelo Q2, ultrapassando 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

Desde 2018 é realizado o monitoramento semanal das unidades de ouvidoria, por meio do banco de dados enviado pela SMS, o qual são reportados às supervisões e OS/parceiras para análise e encerramento das demandas, com conhecimento e apoio do Gabinete - CRS Oeste.

Foi observada a diminuição de demandas encerradas fora do prazo estabelecido e a inexistência de demandas passivas ou sem acompanhamento.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1330
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1161
- Principais problemas identificados: falta de dados do paciente(508), seguido de falta de dados do contato do manifestante(487), falta de DAPS(155) e erro de DAPS(136).
- Sugestões para melhoria:

Essa coordenação avalia e corrige os seguintes itens: DAPS, meio de atendimento, classificação, tipificação e estabelecimento comercial antes de encaminhar as manifestações as supervisões técnicas de saúde.

As ações de orientação ao 156, são de governabilidade de SMS, que constantemente treina os atendentes do 156.

Foram avaliadas 87% das demandas recebidas. Não foi possível realizar 100% da PAQ Inserção, em razão do número reduzido de ouvidores, em função de férias e participação de cursos.

Vale ressaltar que as inserções realizadas pela SP156 melhoraram consideravelmente

11. Plano de ação

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

Durante o terceiro trimestre de 2024, as seguintes ações foram realizadas/planejadas pela ouvidoria da CRSO:

As diretrizes estão de acordo com a Portaria 166/21/sms-gabinete, que estabelece os prazos de resposta ao município. A CRSO realiza o Monitoramento semanal dos prazos de resposta da ouvidoria que são aquelas que estão há 30 dias ou mais sem resposta para o município.

Por meio desse controle, observou-se a diminuição do número de demandas fora do prazo de resposta.

No terceiro trimestre de 2024 atingimos o percentual de 93% de respostas dadas às demandas dentro do prazo.

As estratégias de ação da coordenadoria são de informar as supervisões de saúde e organizações sociais, que se encarregam de dar as providências necessárias. Esse trabalho, em parceria com Supervisões e Organizações Sociais, é de suma importância, pois unidos alcançamos as metas com mais eficácia.

A coordenação também monitora a qualidade de respostas das ouvidorias quando fechadas/encerradas, gerando relatórios que informam as supervisões e as Parceiras/Organizações Sociais. Estas, orientam os gerentes sobre possíveis falhas/erros nas respostas ao munícipe.

Também são monitoradas semanalmente as caixas do OuvidorSUS: SMS/CRSO/STSs, para que as demandas não permaneçam mais que o tempo preconizado e que brevemente sejam concluídas/fechadas.

A ouvidoria da Coordenadoria de Saúde Oeste manterá em andamento todas as estratégias e ferramentas de trabalho que vem realizando.

O plano de ação pode ser demonstrado 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
PAQ Inserção	Garantir qualidade de inserção - Portaria 166/21 SMS G	Análise das inserções e preenchimento de planilhas qualidade + correções que geram relatórios	Diariamente	Ouvidores da CRS Oeste	Em andame... ▾
Monitoramento Prazos de Resposta	Atender Portaria 166/21 SMS G	Informando as STSs e parceiras	Semanalmente	Ouvidores da da CRS Oeste	Em andame... ▾
Monitoramento, qualidade de resposta	Atender Portaria 166/21 SMS G	Analisar as demandas fechadas apontando melhorias	Diariamente	Ouvidores da CRS Oeste	Em andame... ▾
Monitoramento das demandas concluídas - caixas no OuvidorSUS - SMS/CRSO/STS	Garantir que as demandas concluídas não parem - e percarn o prazo de resposta	Filtrar e informar as STSs/ Parceiras, para notificarem os responsáveis	Semanalmente	Ouvidores da CRS Oeste	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19.09.24	Reunião de informações sobre SIGRC /SMS	Conhecer a nova ferramenta do OUVIDO SUS	Selma Goulart

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Comparando o segundo com o terceiro trimestre de 2024, não notamos grandes variações nos números de demandas, bem como no perfil das mesmas em suas classificações e tipificações.

A Divisão de Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste continuará empenhada em atender as diretrizes determinadas pela Divisão de Ouvidorias de SMS Gabinete, e as exigências da Portaria Municipal 166/21 SMS G.

São monitorados e controlados todos os processos de ouvidorias na Coordenadoria Oeste, garantindo prazos e qualidade de resposta com as ferramentas já apresentadas neste relatório, pois tem sido eficazes.

Temos obtido excelentes resultados com nosso trabalho, com reconhecimento da Divisão de Ouvidoria de SMS e da nossa Coordenadora Dra Regiane de Santana Piva.

Nos comprometemos a continuar garantindo o espaço de comunicação entre população e administração, de forma responsável e transparente, garantindo os direitos da população.

Selma Goulart de Almeida Banzato

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Os processos de trabalho da ouvidoria Oeste seguem as diretrizes da Divisão de Ouvidoria - Gabinete, da Secretaria Municipal da Saúde. Os relatórios são acompanhados mensalmente através do Boletim de Ouvidoria, encaminhado pela SMS. Realizamos monitoramentos semanais pela ouvidoria desta coordenação. A articulação dos diversos segmentos da ouvidoria Oeste, incluindo assessoria técnica, jurídico, ouvidores das Supervisões Técnicas e Organizações Sociais, têm garantido eficácia nas respostas fornecidas ao munícipe. São solicitadas justificativas aos responsáveis técnicos quando os prazos de resposta estão vencidos.

Todos os processos de trabalho desta coordenação são acompanhados e apoiados pelo gabinete da CRSO.

Concluindo, os processos de trabalho da ouvidoria oeste estão em constante melhoria, atendendo aos programas de qualidade de SMS. Nosso compromisso é continuar atendendo as necessidades de saúde da população com comprometimento e respeito.

Coordenadora da CRS Oeste Dra. Regiane de Santana Piva

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

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>

