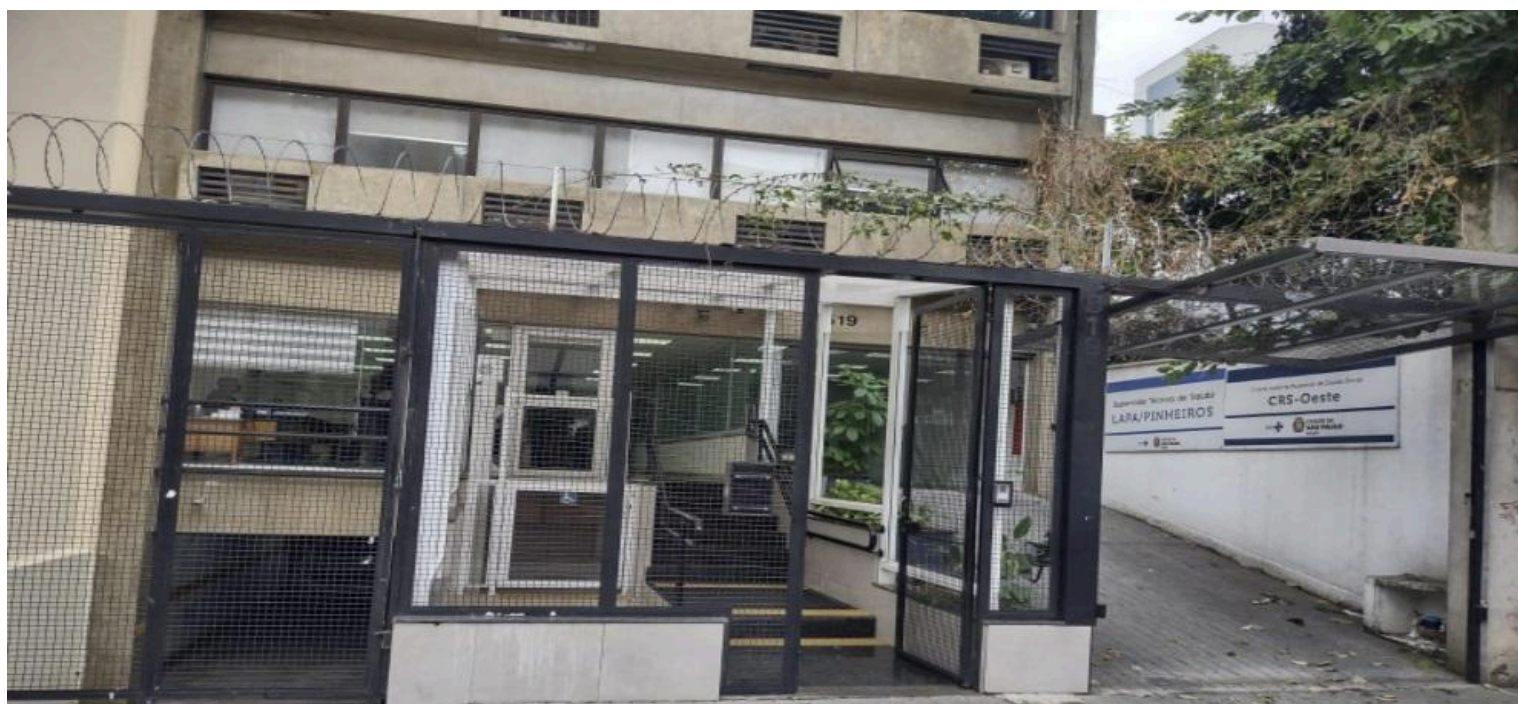


2º TRIMESTRE
2024

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

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 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	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	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	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

1. Perfil da Unidade de Saúde

CRS Oeste

População 2023 - 1.082.874 hab.

Área: 127,9 Km²

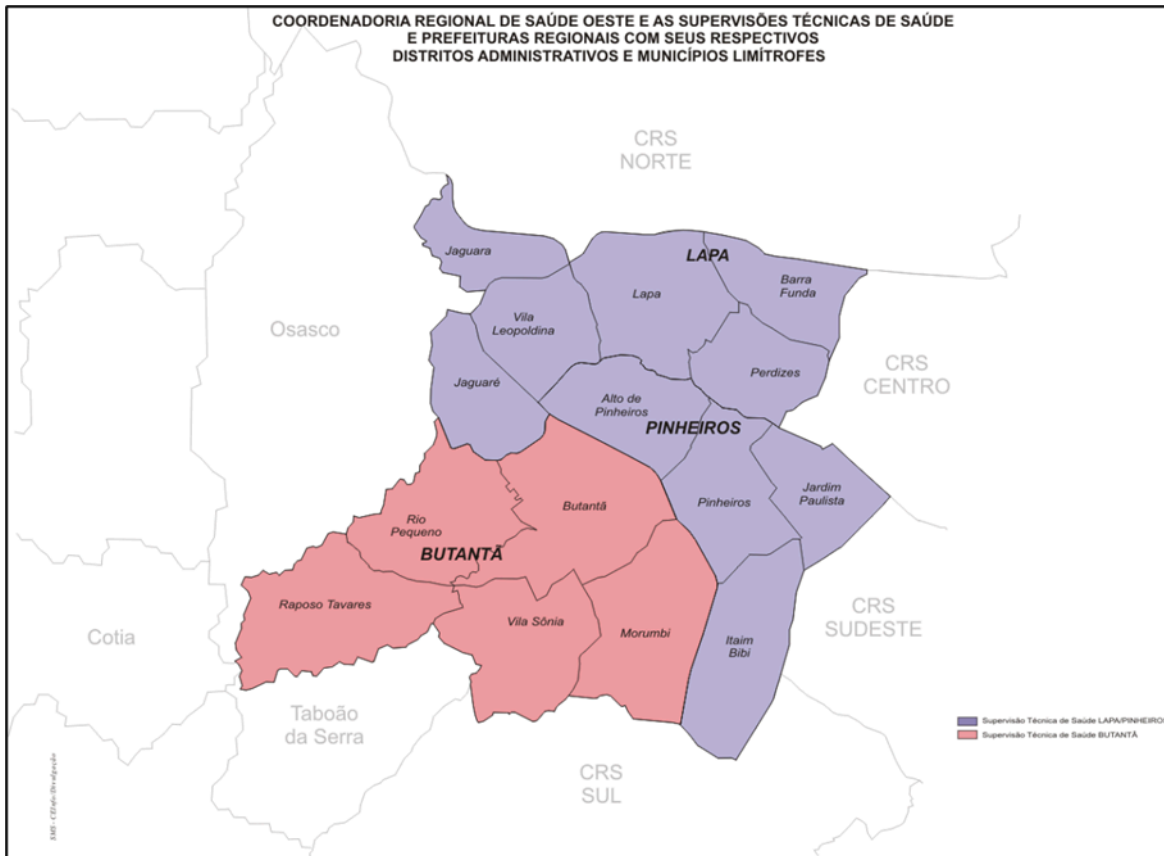
Densidade Demográfica: 84,67 hab/ha.

Fonte: PMSP/SMS/Ceinfo - estimativa com base FSEADE, acesso TABWIN 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

Neste período foi reclamada a falta de fraldas descartáveis do tamanho G. Esse insumo é de responsabilidade do Setor de Suprimentos da SMS, que faz a compra e toda a logística de entrega, que hoje se dá via correio.

A Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Rio Pequeno foi inaugurada na região da Supervisão Técnica de Saúde Butantã (STS Butantã).

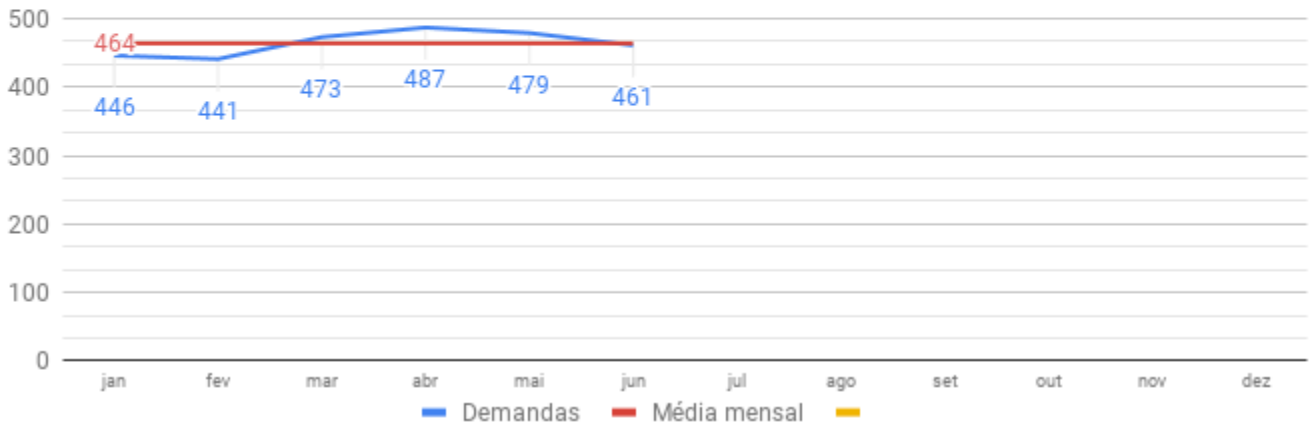
Também foi entregue uma nova sede para a UBS Malta Cardoso, na Rua Desembargador Homero Pinho, 105.

O número de casos de Dengue manteve-se elevado durante o segundo trimestre, elevando o número de atendimentos nas unidades de saúde.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



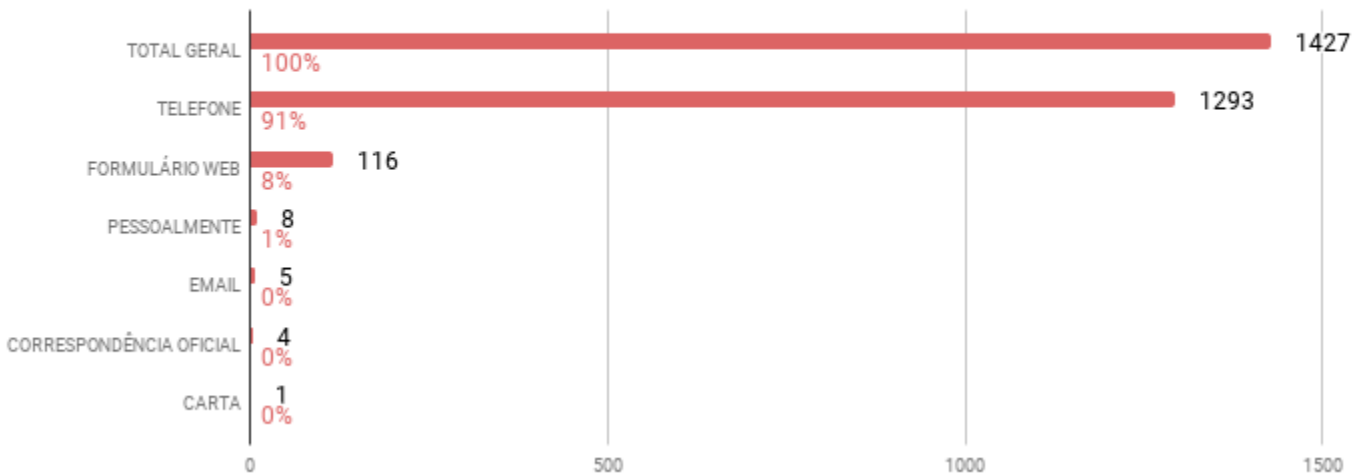
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

De acordo com os dados contidos no gráfico acima, observamos que o número total de manifestações recebidas no segundo trimestre de 2024 foi de 1427. A média de demandas registradas no segundo trimestre foi de 475. Em comparação com o primeiro trimestre, houve discreto aumento de manifestações, conforme demonstrado no gráfico.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



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

Em relação aos meios de atendimento, 91% das manifestações foram recebidas por telefone, por meio da Central 156. Isso nos mostra a eficiência neste meio de atendimento. Em seguida temos manifestações realizadas pelo formulário web, 8%.

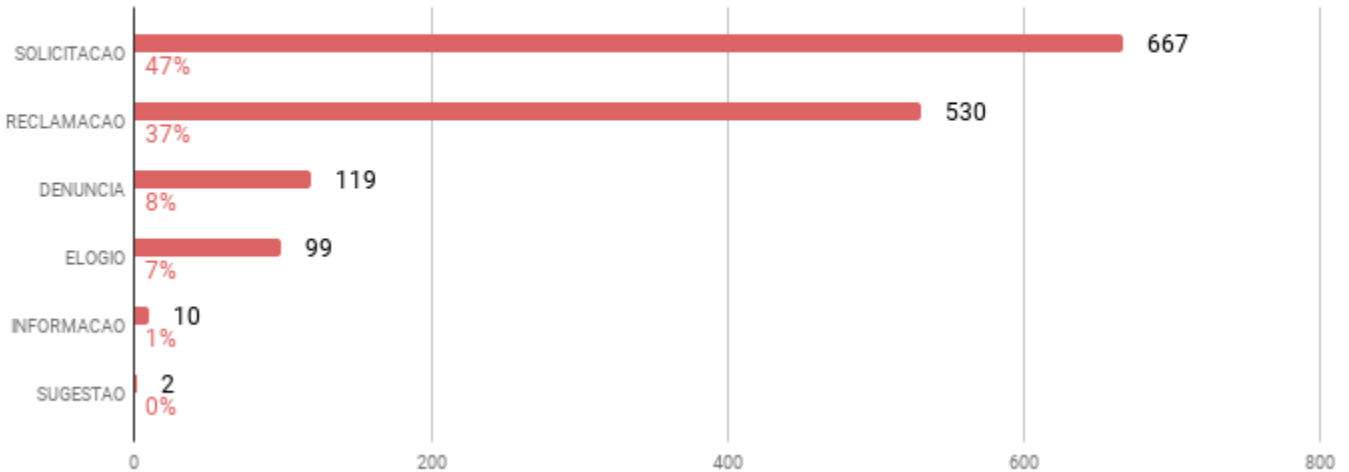
Historicamente, a CRS Oeste não tem números expressivos de demandas presenciais, tendo sido neste trimestre apenas 1%.

Atualmente os atendimentos presenciais são feitos pelas ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde, correspondendo a 1% do total das demandas no segundo trimestre.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



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

Foram registradas 667 solicitações no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 47% do total, 530 reclamações correspondendo a 37%, 119 denúncias correspondendo a 8% e 99 elogios correspondendo a 7%.

As consultas médicas foram o item mais solicitado, seguido de pedidos de exames e insumos para a saúde.

As reclamações concentram-se em gestão e falta de fraldas descartáveis.

As denúncias são de vigilância sanitária, 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.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 667 solicitações registradas no segundo trimestre de 2024 correspondem a 47% do total.

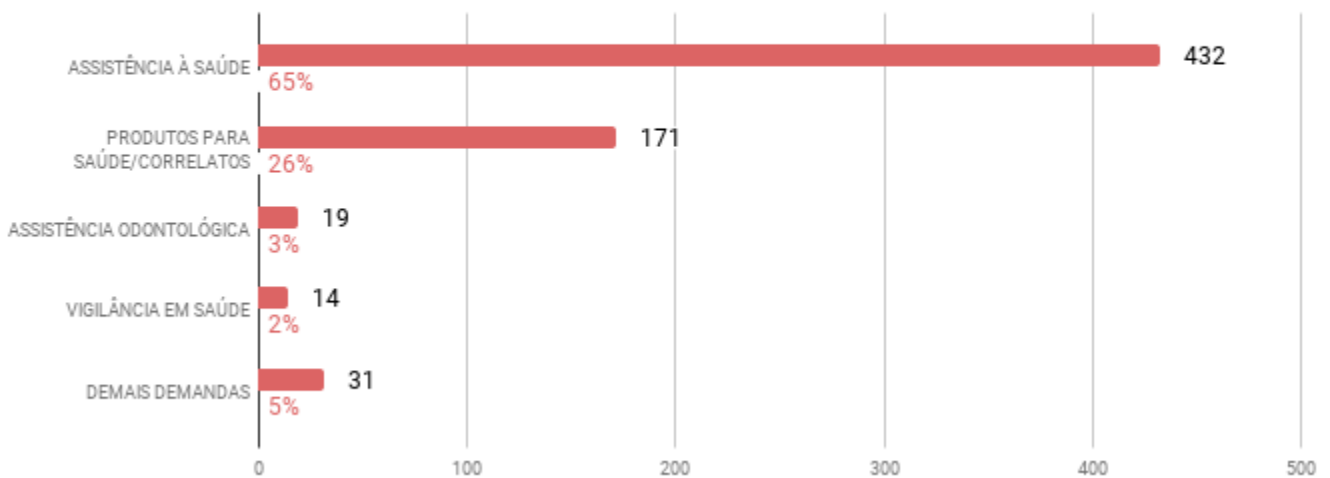
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (65%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 59% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 15% a Cirurgia.

Referente a consultas, observamos um número elevado de pedidos por consultas de cirurgias ortopédicas. Quanto aos insumos e correlatos, as fraldas descartáveis tamanho G adulto foram majoritariamente solicitadas.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 2 Trimestre 2024.

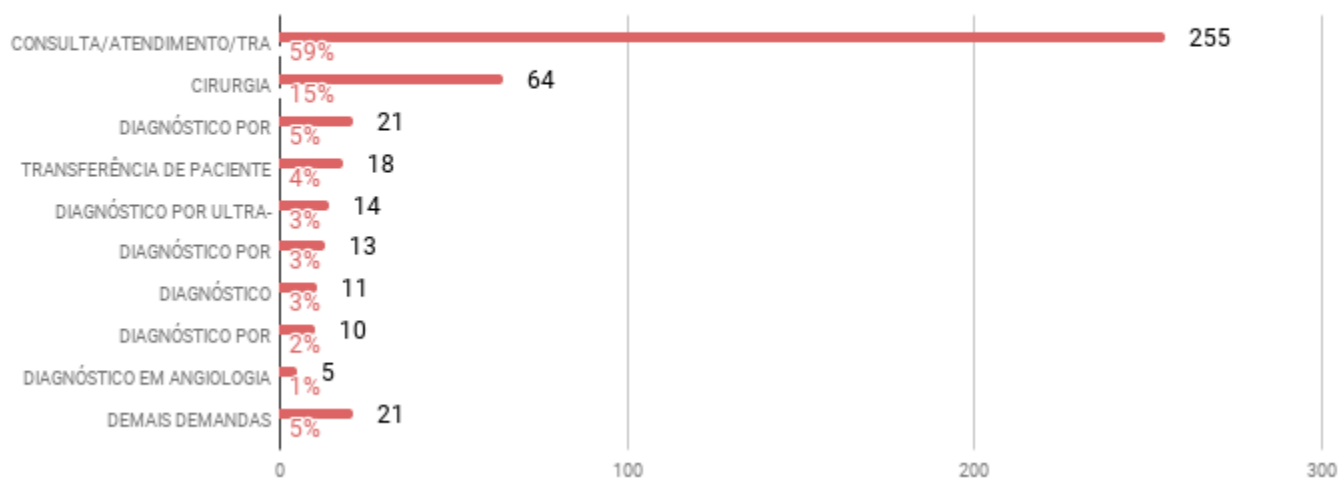
Gráfico 4



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 Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

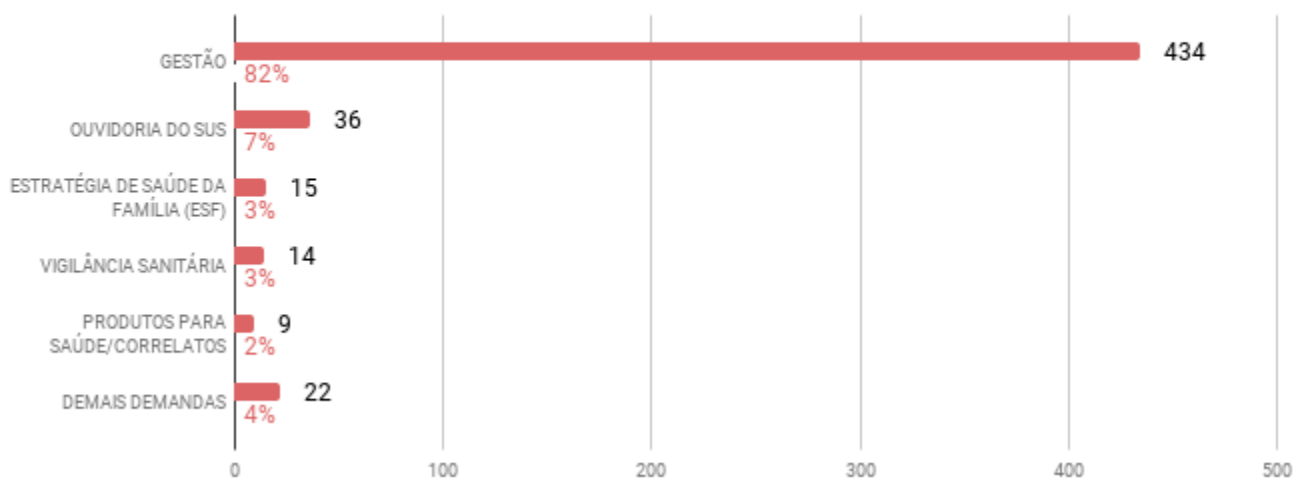
Das 530 reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (82%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 62% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 35% a Recursos Humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 2 Trimestre 2024.

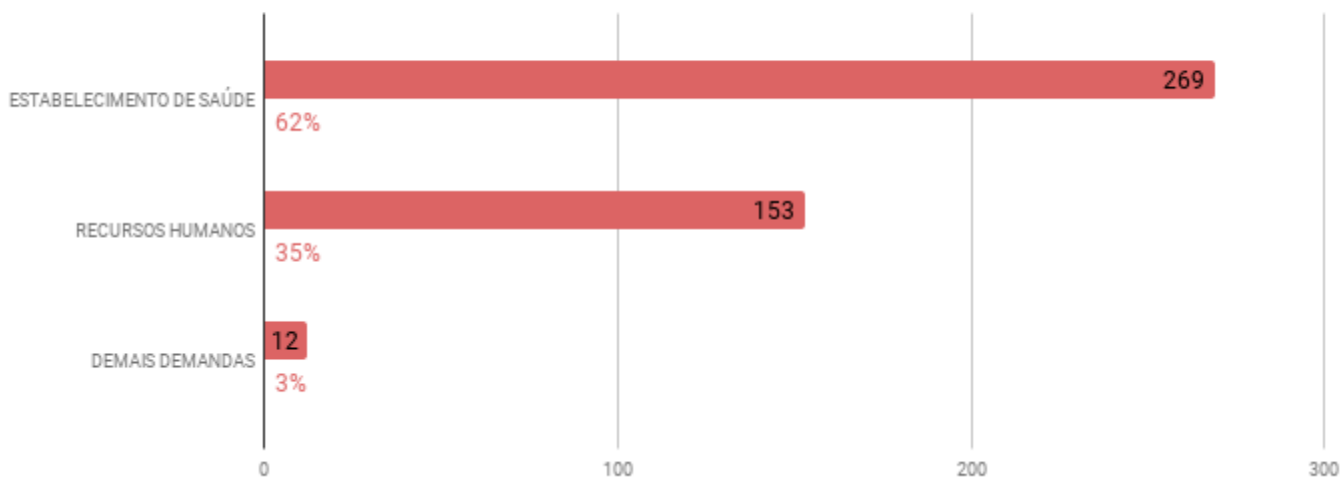
Gráfico 6



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

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



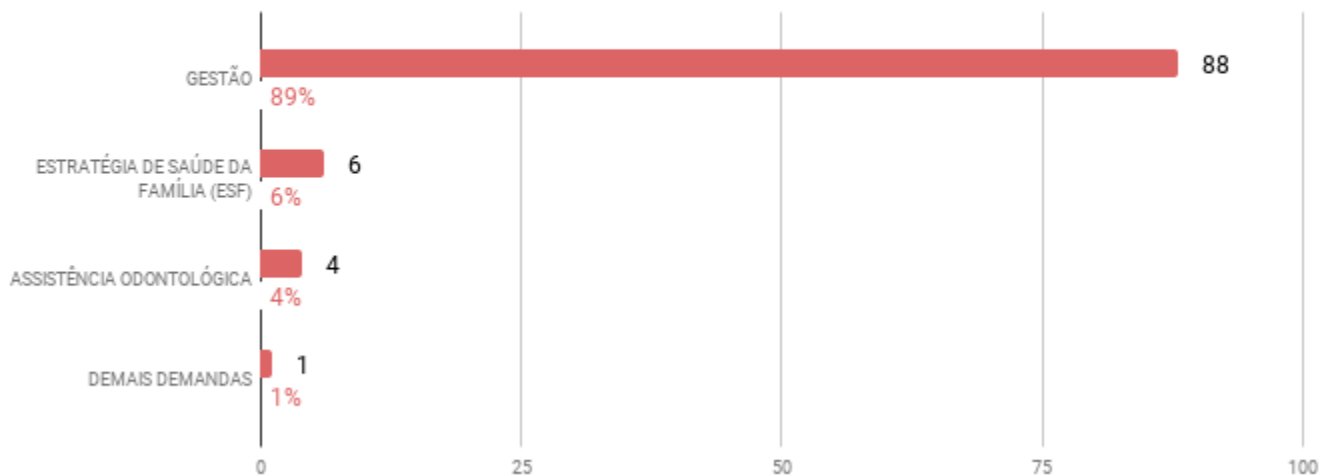
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **99 elogios no segundo trimestre de 2024**, correspondendo a **7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de elogios foi Gestão, que representa 89%. A média mensal no trimestre foi de 29 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



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

De acordo com dados contidos no gráfico acima, a gestão recebeu 89% dos elogios. Em seguida, com 6%, temos a Estratégia de Saúde da Família (ESF) e Assistência Odontológica com 4%.

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. Tivemos, no primeiro semestre de 2024, 218 certificações entregues a gerentes, profissionais e equipe de saúde.

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	469	549	85%
Lapa / Pinheiros	597	615	97%
Total	1066	1164	92%

Foram recebidas nos meses de março, abril e maio de 2024, o total de 1164 demandas de solicitações e reclamações.

Neste período a quantidade de demandas respondidas em até 20 dias foi de 1066, correspondendo a 92%. Sendo 469 pela STS Butantã, que corresponde a 85% e 597 pela STS Lapa Pinheiros, correspondendo a 97%.

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 ouvidorias, através de banco de dados enviados pela SMS, o qual reportamos às supervisões e OS/parceiras para análise e encerramento das demandas, com conhecimento e apoio do Gabinete - CRSO.

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

A ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, no segundo trimestre de 2024, recebeu 1427 manifestações, sendo que 1222 foram inseridas no Programa de Avaliação da Qualidade, referente à inserção da manifestação no OuvidorSUS. Ou seja, analisamos 86% 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.

Através de análise do programa de qualidade (PAQ Inserção) foram diagnosticados os principais problemas na inserção de demandas no OuvidorSUS: falta de dados do paciente, falta de dados do contato do manifestante, falta de DAPS (Doenças, Ações e Políticas de Saúde), erro de DAPS e erro de estabelecimento comercial.

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. Vale ressaltar que as inserções realizadas pelo 156 melhoraram consideravelmente.

11. Plano de ação

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

Monitoramento semanal dos prazos de resposta da ouvidoria; 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 segundo trimestre de 2024 atingimos o percentual de 92% de respostas dadas às solicitações e reclamações 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.

Essa 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 município.

Também são monitoradas semanalmente as caixas do OuvidorSUS: SMS/CRSO/STs, para que as demandas não permaneçam mais que o tempo necessário, e que brevemente sejam concluídas/fechadas. A ouvidoria da Coordenadoria de Saúde Oeste manterá em andamento todas as frentes 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 andamento
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 andamento

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
01.04/03.04/05.04/08.04/10.04	Curso de Técnica de Mediação	Atuar por meio de técnicas, utilizando linguagem adequada nas atividades em que se busca soluções de conflito	Dalva
13.04.24	1º Conferência Municipal de Trabalho e da Educação na Saúde de São Paulo	Elaborar e avaliar propostas na educação em saúde em um espaço democrático, organizado para debater estratégias e melhorias para população e trabalhadores de saúde	Dalva
18.06 E 20.06	Formação Básica: Rede de Ouvidorias e Serviços de Informação ao Cidadão da Secretaria Municipal de Saúde	Alinhar conceitos básicos da rede de ouvidorias, visando o desenvolvimento de habilidades profissionais e pessoais	Dalva
05.06	Reunião Relatórios Trimestrais Unidades Rede de Ouvidorias do SUS	Capacitar a rede de ouvidorias o novo formato dos relatórios	Selma
22.04	Reunião Prestação de Contas com a Coordenadora da Oeste Drª Regiane	Apresentação dos avanços de sua gestão	9:00 horas - Glaucia 14:00 horas - Selma

24.04	Reunião Prestação de Contas com a Coordenadora da Oeste Dr ^a Regiane	Apresentação dos avanços de sua gestão	14:00 - Dalva
25.05	Reunião Técnica na UPA Rio Pequeno	Orientar o gerente da unidade as exigências da Portaria Municipal 166/21	Selma, Fábio ouvidoria da STS Butantã, Juliana auxiliar administrativa

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Comparando o primeiro e o segundo 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. Monitoramos e controlamos todo o processo de ouvidorias na Coordenadoria Oeste; garantido prazos e qualidade de resposta com as ferramentas já apresentadas neste relatório, pois estão sendo eficazes.

Estamos obtendo 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 esse espaço de comunicação entre população e administração, de forma responsável e transparente, garantindo assim os direitos de 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 compromisso 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**
CIDADE DE SÃO PAULO

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



156

TELEFONE

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.





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>

