

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL AMPARO MATERNAL



Unidade: Hospital Amparo Maternal

Endereço: Rua Loefgreen, 1901 - Vila Clementino, São Paulo - SP,  
04040-033

**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, 24p.

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

**Hospital Amparo Maternal**

**Diretoria Unidade Hospitalar**

Fernanda Cassia Ferrari Lance

**Coordenadora de Planejamento e Informação em Saúde**

Roberta Carneiro Mendonça

**Ouvidor**

Dayane da Silva Ribeiro

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do período</b>	<b>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>11</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>11</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>12</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>14</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>15</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>15</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>17</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>18</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>18</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>20</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>21</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>23</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>24</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Amparo Maternal possui 85 anos de história e seu compromisso é com a saúde maternal, fundada em 1939 por Madre Marie Domineuc, Dr. Álvaro Guimarães Filho e Dom José Gaspar de Alfonseca e Silva, com o objetivo de oferecer um local digno para gestantes carentes darem à luz. Sendo referência em parto humanizado para gestantes de risco habitual. Com os avanços, em 2021 passou a ser gerenciado pela Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - SPDM/PAIS integrada à Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo e à Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo.

O Hospital Amparo Maternal é uma instituição 100% SUS, as gestantes têm sua autonomia respeitada em uma estrutura equipada e com atendimento personalizado. Ela pode escolher como deseja ter o bebê através do plano de parto. Sabemos a importância do acompanhante. Por isso, durante toda a estadia, terá alguém de sua escolha. Além disso, após parto receberá o recém nascido em seus braços tornando o contato pele a pele inesquecível, a fim de fortalecer o vínculo entre mãe e bebê nos primeiros momentos de vida.

A estrutura conta com 104 leitos operacionais, sendo:

- 68 Leitos de alojamento conjunto;
- 10 Leitos de UTI neonatal;
- 13 Leitos de UCINCo (unidade de cuidados convencionais);
- 05 Leitos de UCINCa (unidade de cuidados canguru);
- 08 Leitos de Indução de parto;

Além de 08 leitos de PPP (pré parto e pós parto), 03 salas cirúrgicas e 04 leitos de RPA (recuperação pós anestésica)

**Diferenciais:** Plano de parto, doulas voluntárias, práticas integrativas, cartório de registro civil, horário de visita ampliado, presença integral do acompanhante, visita guiada, curso de gestante e roda de conversa.

**Serviços Oferecidos:** Pronto atendimento obstétrico, diagnóstico por imagem ultrassom, ecocardiografia fetal, exames laboratoriais, agência transfusional, testes de saúde para recém-nascidos como: teste do pezinho, orelhinha, coraçãozinho, linguinha, primeira vacina (hepatite B e BCG), serviço da Mãe Paulistana e atendimento ambulatorial via Sistema Integrado de Gestão da Assistência à Saúde/Siga.

## 2. Panorama Geral do período

O Hospital Amparo Maternal realizou, no 3º trimestre de 2024, um total de:

- 3.606 atendimentos em pronto atendimento obstétrico.
- 1.181 internações em leitos de obstetrícia
- 300 internações de recém nascidos na unidade neonatal.

Por funcionar 24 horas, e para melhor avaliação e conduta médica dos atendimentos realizados no Pronto Atendimento, foram realizados 290 exames de ultrassom às pacientes com necessidade de exames complementares. Além disso, foram realizados 2.791 exames agendados via ambulatório por intermédio do SIGA, sendo: Exames de ultrassom transvaginal, obstétricos, ultrassom com doppler e pélvico.

Em agosto, iniciaram-se os agendamentos para exames de ultrassonografia destinados ao diagnóstico de endometriose, resultando na realização de 271 exames.

O Hospital Amparo Maternal recebe gestantes de todos os municípios, mas cabe ressaltar que o atendimento é direcionado para as pacientes de risco habitual.

Para melhorar o fluxo de visitas e acompanhantes foram reformulados os horários:

- **Centro de Parto Normal (CPN):**

Troca de acompanhante: 08h, 14h e 20h.

Visita: por 15 minutos após o nascimento.

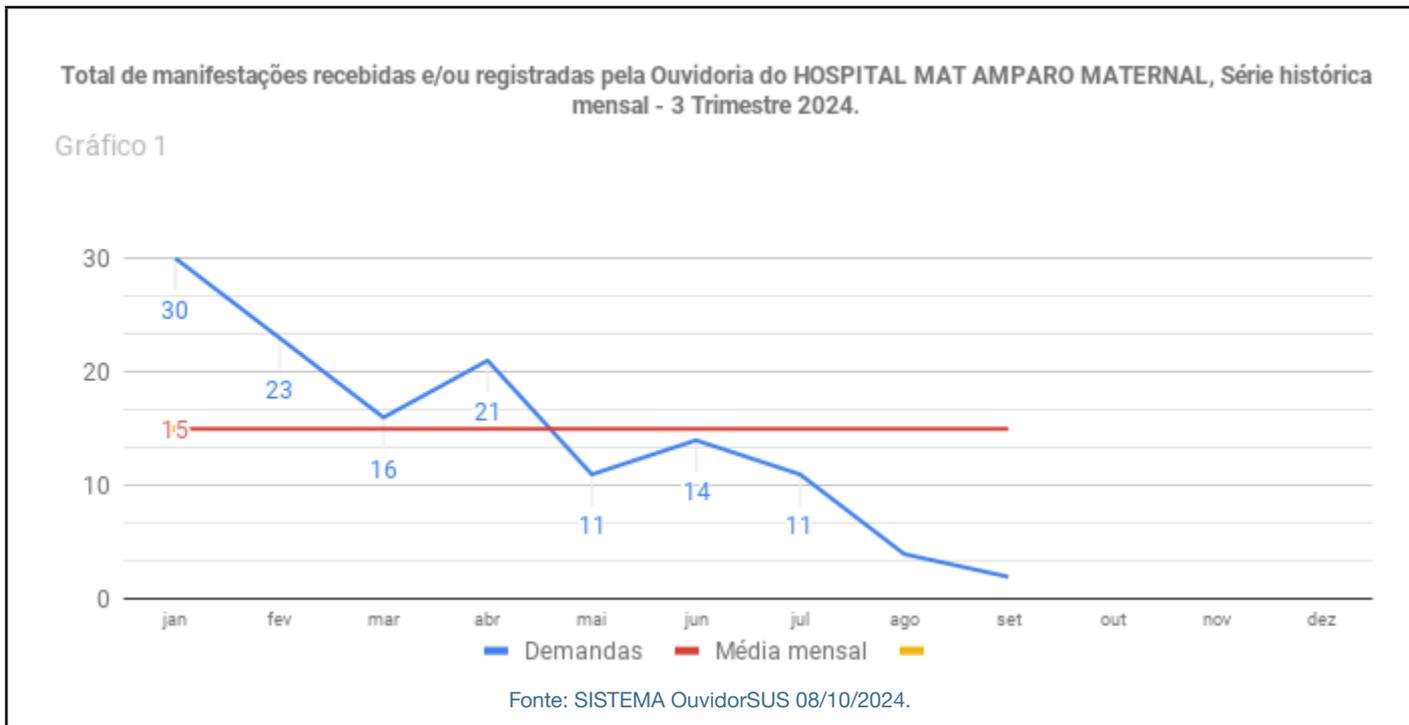
- **Alojamento Conjunto:**

Acompanhante: 08h, 14h e 20h.

Visita: das 16h00 às 18h30 (filhos menores, conforme Lei Federal nº 14.950/2024).

Por fim, a unidade está passando por uma reforma de reforço estrutural, atualmente na etapa da recepção central. Vale ressaltar que isso não impacta os atendimentos oferecidos pela unidade.

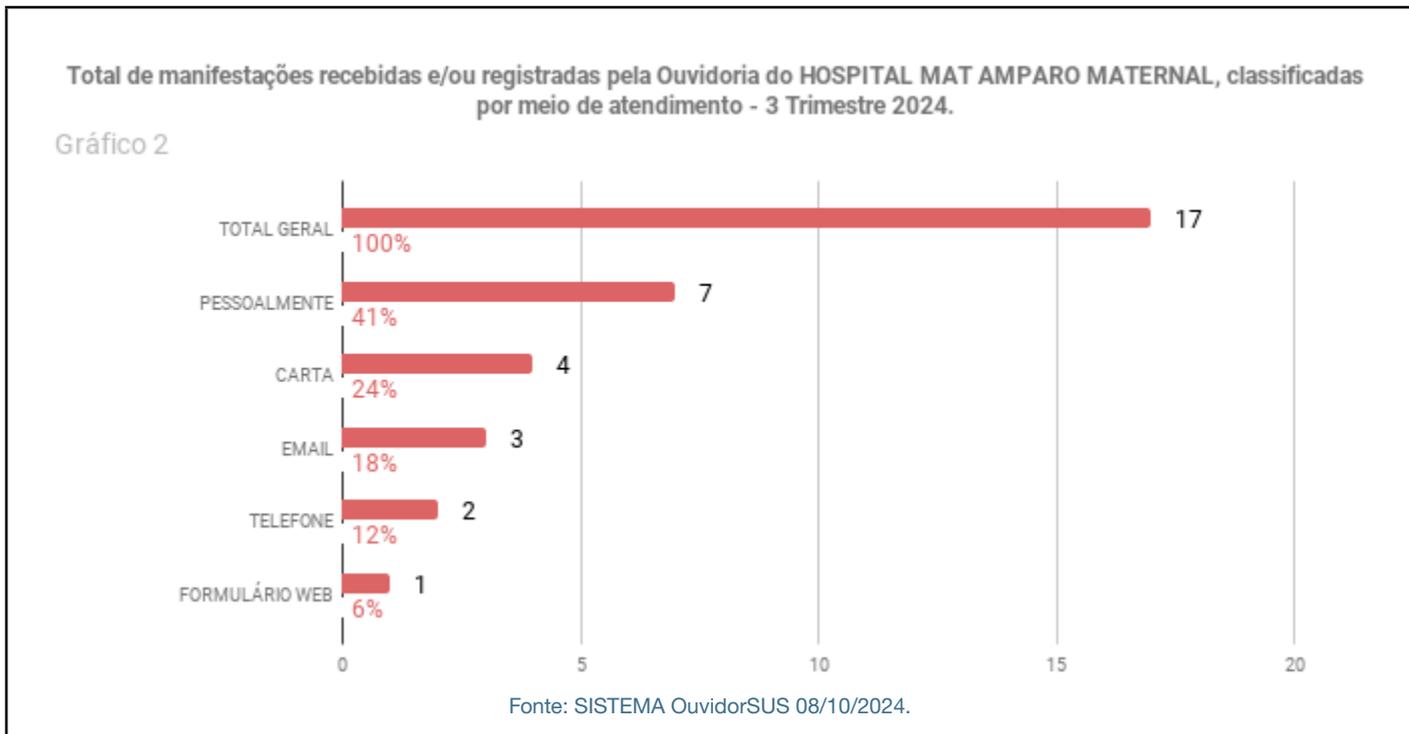
### 3. Número de manifestações – Série histórica



O gráfico apresenta uma redução no número de manifestações registradas nos meses de julho, agosto e setembro em comparação com o semestre anterior, evidenciando tendência de queda nas demandas. Esse resultado é reflexo da iniciativa que inclui o alinhamento de processo, aprimorando a comunicação com os pacientes, incluindo os coordenadores responsáveis em conversas para elucidação da demanda ainda durante a internação.

Tais ações se desenvolveram para a diminuição das manifestações, elevando a qualidade do atendimento. Esses resultados demonstram o compromisso do Hospital Amparo Maternal em ouvir e atender às necessidades das pacientes e acompanhantes, promovendo a melhoria contínua dos processos.

## 4. Meios de atendimento

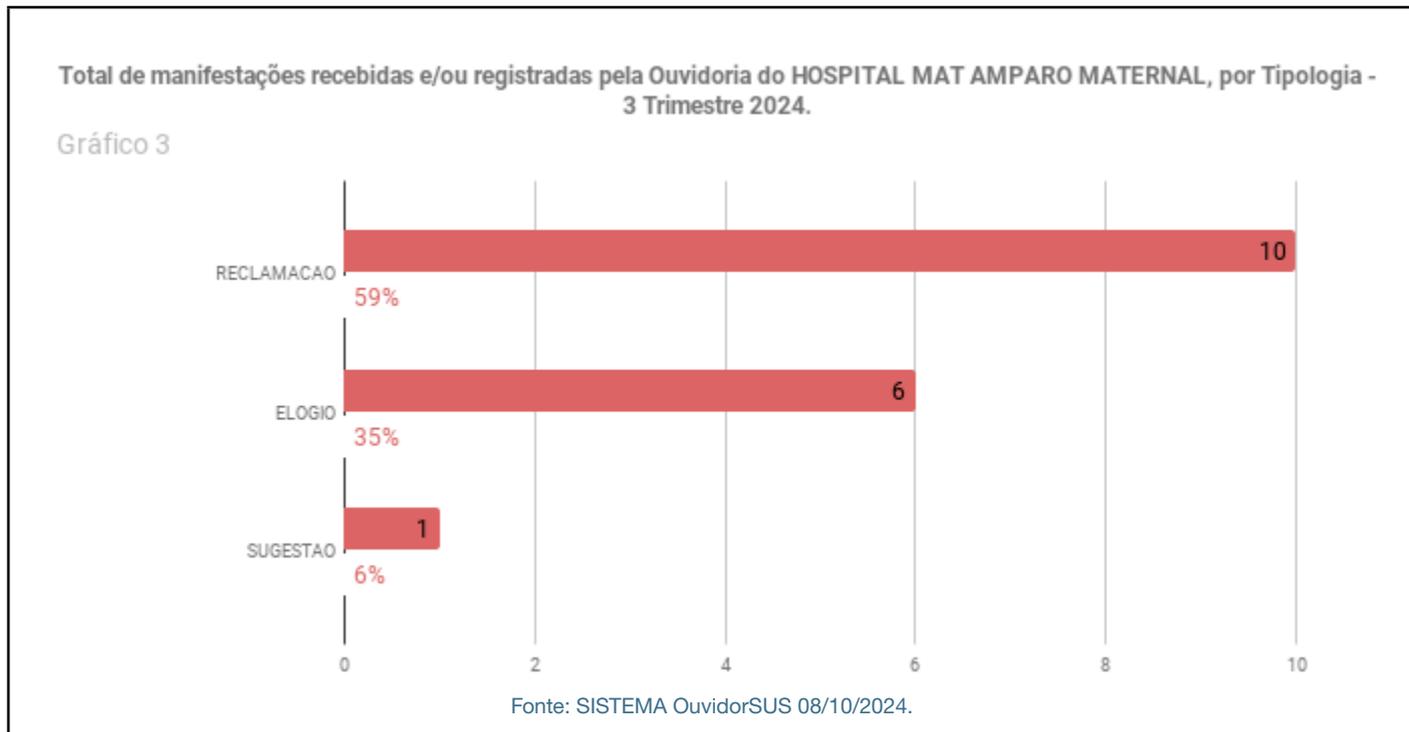


Comparado ao trimestre anterior, em que o cenário apresentou predominância de manifestações por carta, o 3º trimestre de 2024, das 17 (dezessete) manifestações registradas, 07 (sete) (representando 41%) foram registradas de maneira presencial, o que se alinha às iniciativas do setor de ouvidoria, que inclui o aprimoramento da comunicação com os pacientes.

As manifestações recebidas através de carta foram 04 (quatro) representando 24%, por e-mail 03 (três) indicada 18%, telefônico 02 (dois) evidenciando se com 12%, Central 156 com 01 (uma) expressado por 6%.

Entendemos que os meios tradicionais de manifestação são presencial e carta, pois continuam sendo os mais utilizados, demonstrando a preferência dos pacientes por canais diretos de comunicação. Isso reforça a importância de manter esses canais para garantir a satisfação e qualidade do atendimento.

## 5. Classificação das manifestações



Das manifestações recebidas na unidade, 10 (dez) foram reclamações, representando 59%. Essas reclamações, analisadas pelas coordenações responsáveis, estão relacionadas às rotinas e protocolos da unidade, bem como à insatisfação com os serviços prestados pelos colaboradores. Além disso, 6 (seis) manifestações, representando 35%, foram elogios direcionados aos colaboradores. Por fim, houve 1 (uma) manifestação de sugestão, representando 6%, relacionada à infraestrutura da unidade e à acomodação do acompanhante.

O Hospital reafirma seu compromisso em oferecer treinamentos regulares para melhorar a comunicação entre colaboradores e pacientes, além de aperfeiçoar os processos de atendimento. Nosso objetivo é garantir que o parto ocorra conforme as expectativas das gestantes, considerando seus desejos no plano de parto e oferecendo práticas integrativas, como escalda-pés, aromaterapia e medidas não farmacológicas para alívio da dor.

Durante as visitas diárias, abordamos questões relacionadas à estrutura e explicamos a impossibilidade de atender pedidos específicos devido à limitação de espaço. Estamos comprometidos em melhorar continuamente nossos serviços, ouvir e responder às necessidades dos pacientes e acompanhantes, e oferecer um ambiente acolhedor e humanizado. Vale citar que, em todas as

manifestações, a coordenação responsável pela demanda realiza contato telefônico para esclarecimentos e providências.

## **6. Assuntos Recorrentes – Solicitações**

Não houve manifestação no período.

## **7. Assuntos Recorrentes – Reclamações**

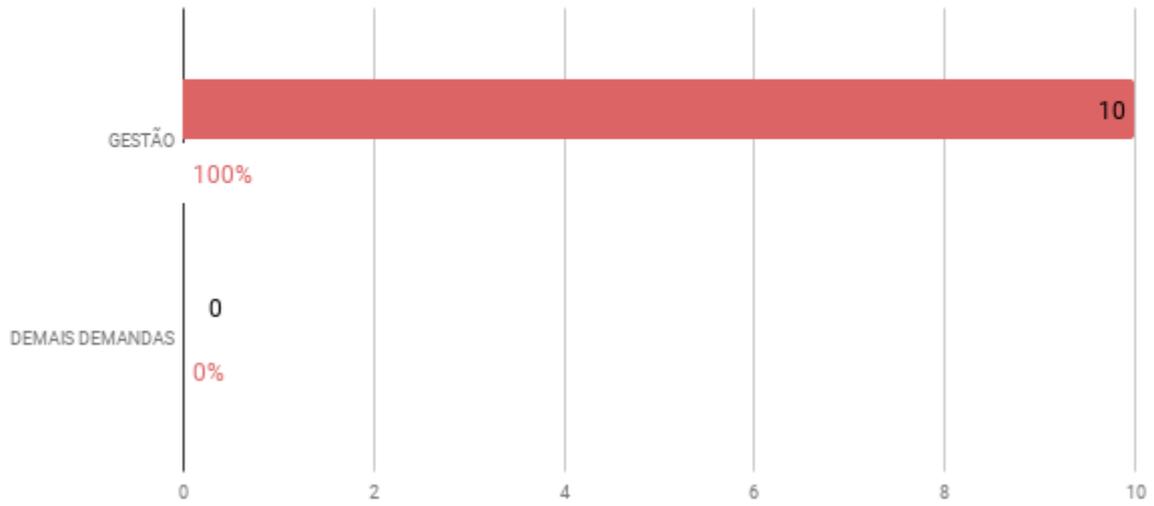
As 10 (dez) reclamações registradas no período correspondem a 59% do total. Conforme o gráfico 6, todas as reclamações estão concentradas no assunto Gestão (100%). O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente entre as reclamações, mostrando que 70% estão relacionadas a recursos humanos e 30% a estabelecimento de saúde.

Essas reclamações estão relacionadas às rotinas, protocolos da unidade e insatisfação com os colaboradores. Também estamos comprometidos em aprimorar os processos de atendimento por meio de rodas de conversa sobre violência obstétrica, que engloba qualquer conduta direcionada à mulher durante o trabalho de parto, parto ou puerpério, que lhe cause dor, dano ou sofrimento desnecessário. Nessas rodas de conversa, as reclamações são discutidas, sempre preservando a identidade dos manifestantes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Ressaltamos ainda que, mensalmente, a gerência de enfermagem promove encontros com as equipes multidisciplinares para discutir a humanização na unidade. Durante essas reuniões, o serviço de ouvidoria local apresenta, de forma quantitativa, o número de atendimentos realizados no mês e faz a leitura de reclamações específicas, permitindo que as equipes reflitam sobre elas. Essas iniciativas favorecem o desenvolvimento de estratégias coletivas para prevenir ocorrências, fortalecendo o relacionamento entre a equipe e os pacientes. Dessa forma, reafirmamos nosso compromisso com a excelência no atendimento e a satisfação das pacientes.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL - 3 Trimestre 2024.

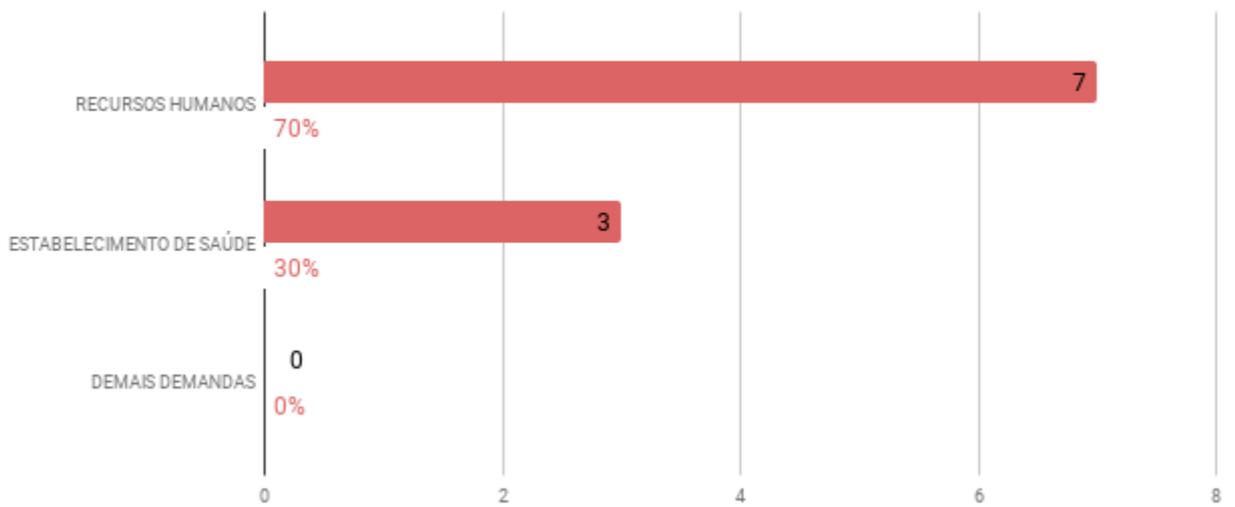
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MAT AMPARO MATERNAL - 3 Trimestre 2024.

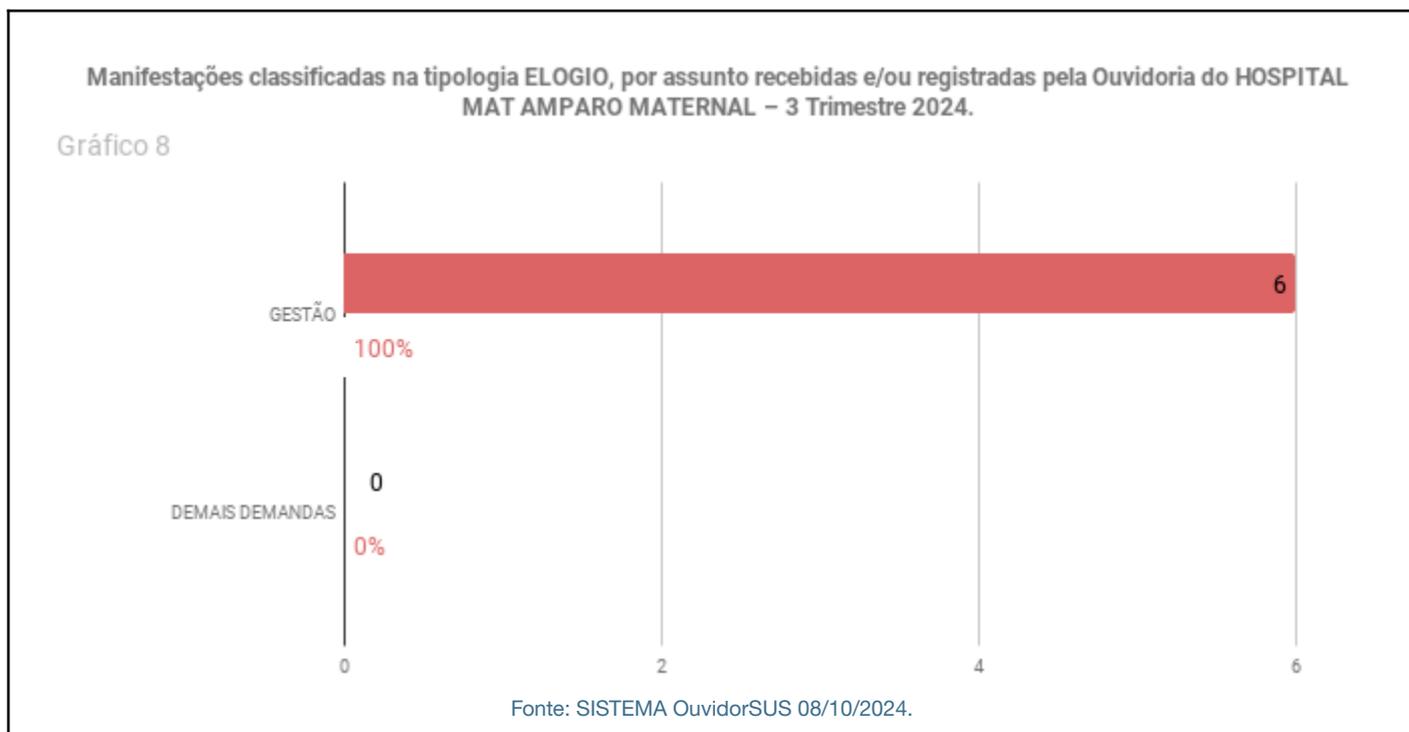
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados 6 (seis) elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 35% do total. Conforme o gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foram 2 (dois) elogios.



Os elogios recebidos são exibidos em um mural de informações dentro da unidade, garantindo visibilidade e reconhecimento aos colaboradores. Além disso, realizamos um café da manhã semestral, promovido pela Direção do Hospital e pelo Serviço de Ouvidoria, para homenagear os funcionários destacados pelos elogios recebidos. Compartilhamos relatos de pacientes e acompanhantes, entregamos certificados de reconhecimento pelo excelente atendimento humanizado.

Essa prática está alinhada com as diretrizes da Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde e com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP), que criou o certificado "Gente que faz o SUS", reconhecendo o compromisso com a excelência no atendimento.

## 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
DIRETORIA PLANEJAMENTO	11	12	92%
Total	11	12	92%

Recebemos 12 (doze) reclamações, das quais 11 (onze) respondemos dentro do prazo de 20 dias. 01 (uma) manifestação foi respondida com atraso de dois dias, justificado pelo fato de os fins de semana serem considerados dias corridos. Essa manifestação estava relacionada a uma rotina da unidade, que foi prontamente atendida pela coordenadora médica de obstetrícia. Posteriormente, fornecemos resposta via sistema. Reafirmamos nosso compromisso em cumprir os prazos estabelecidos para todas as manifestações, garantindo a eficiência e transparência em nossos processos de atendimento.

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

O Hospital Amparo Maternal registrou uma redução no número de manifestações no 3º trimestre de 2024, devido às iniciativas de alinhamento aos atendimentos das manifestações, aprimoramento da comunicação e respostas imediatas às pacientes internadas. A unidade recebeu 17 manifestações, sendo 10 reclamações (59%) relacionadas a rotinas e insatisfação, 6 elogios (35%) pelo atendimento prestado pela equipe da unidade e 1 sugestão (6%) sobre infraestrutura. A unidade compromete-se a oferecer treinamentos regulares para melhorar a comunicação e aperfeiçoar os processos de atendimento.

## **11. Plano de ação**

Diante dos dados apurados no período, as manifestações foram avaliadas pela coordenação responsável e supervisionadas pela diretoria da unidade. Na busca contínua de melhorias, a ouvidoria local participa ativamente de reuniões mensais de humanização e rodas de conversa sobre violência obstétrica, envolvendo os colaboradores assistenciais, coordenadores, serviço social, gerência de enfermagem e psicologia. Sob a supervisão da diretoria da unidade, essas interações permitem identificar oportunidades de melhoria para promover o desenvolvimento da equipe na gestão.

Durante essas reuniões, a Ouvidoria apresenta as principais reclamações do mês, que são revisadas e analisadas pelo grupo. Esse trabalho colaborativo visa aprimorar a qualidade do atendimento em curto, médio e longo prazo, garantindo segurança e satisfação para nossos pacientes.

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
Sensibilização do grupo frente às reclamações recebidas pela instituição	Promover a sensibilização sobre os temas abordados	Roda de conversa com leitura de algumas frases de impacto das demandas	Já implantado	Ouvidoria e equipe multidisciplinar	Concluído ▾
Sensibilização dos colaboradores ao tratamento de dados pessoais das pacientes	Promover treinamentos sobre a lei Geral de Proteção de Dados- LGPD	Treinamento dinâmico com jogos de perguntas e respostas.	Outubro e Novembro	Educação Continuada e colaboradores da unidade.	Em andame... ▾
Redução do número de manifestações.	Promover alinhamento de respostas imediatas aos questionamentos das pacientes internadas	Comunicar imediatamente à coordenação responsável	Já implantado	Ouvidoria e Coordenação de Enfermagem, Médica e Administrativo.	Concluído ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
16/09/2024	Setembro Amarelo	Mês da prevenção do Suicídio	Equipe Multidisciplinar e Ouvidoria
25/10/2024	Visita Guiada	Apresentar a unidade às gestantes.	Ouvidoria e enfermagem
28/10/2024	Outubro Rosa	Mês da prevenção e combate ao câncer de mama	Equipe Multidisciplinar e Ouvidoria



**Setembro Amarelo**



**Outubro Rosa**



**Visita Guiada**

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

Durante o 3º trimestre de 2024, observamos que o Hospital Amparo Maternal implementou melhorias. Destacam-se a reformulação dos horários de visita e troca de acompanhante no Centro de Parto Normal (CPN) e Alojamento Conjunto, além da reforma de reforço estrutural que está na etapa da recepção central.

Entre resultados positivos evidenciamos a redução significativa no número de manifestações registradas nos meses de julho, agosto e setembro. Além disso, entendemos o compromisso com a qualidade na assistência por meio de treinamentos regulares dos colaboradores, incluindo o treinamento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conduzido pelo setor de Educação Permanente.

Essas iniciativas têm impactado diretamente na melhoria da comunicação entre colaboradores e pacientes e no aperfeiçoamento dos processos de atendimento.

## **14. Considerações do gestor sobre o período analisado**

Durante o 3º trimestre de 2024, o Hospital Amparo Maternal manteve seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados, focando em estratégias que melhorem a qualidade do atendimento e a satisfação dos pacientes. O período foi marcado por iniciativas significativas, como a reestruturação dos horários de visita e troca de acompanhante, além da continuidade das reformas estruturais que visam proporcionar um ambiente mais seguro, acolhedor e eficiente.

Observamos uma redução expressiva no número de manifestações, reflexo de esforços coordenados para aprimorar a comunicação com os pacientes e garantir que suas necessidades sejam tratadas de forma célere e humanizada. Essa redução é atribuída, em grande parte, à implementação de respostas imediatas e ao alinhamento constante com os coordenadores responsáveis durante o atendimento, o que tem contribuído para uma experiência mais satisfatória e para a construção de uma cultura de gestão participativa.

As reclamações registradas, predominantemente relacionadas aos recursos humanos e à gestão do estabelecimento, foram tratadas com prioridade, reforçando o compromisso da instituição com a transparência e o aprimoramento dos processos internos. Investimos em treinamentos frequentes para os colaboradores, com ênfase na comunicação e no cumprimento das diretrizes condicionais da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tratando da segurança e do respeito aos direitos dos pacientes.

Estamos confiantes de que essas ações continuarão a promover um ambiente de cuidado e respeito, garantindo a excelência no atendimento e a satisfação de todos os pacientes.

**Fernanda Cassia Ferrari Lance**

**Diretoria Unidade Hospitalar**

## 15. Glossário

### **SOLICITAÇÃO**

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

### **RECLAMAÇÃO**

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **DENÚNCIA**

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

## 16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação
- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social

- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

# REDE DE OUVIDORIAS

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 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>

