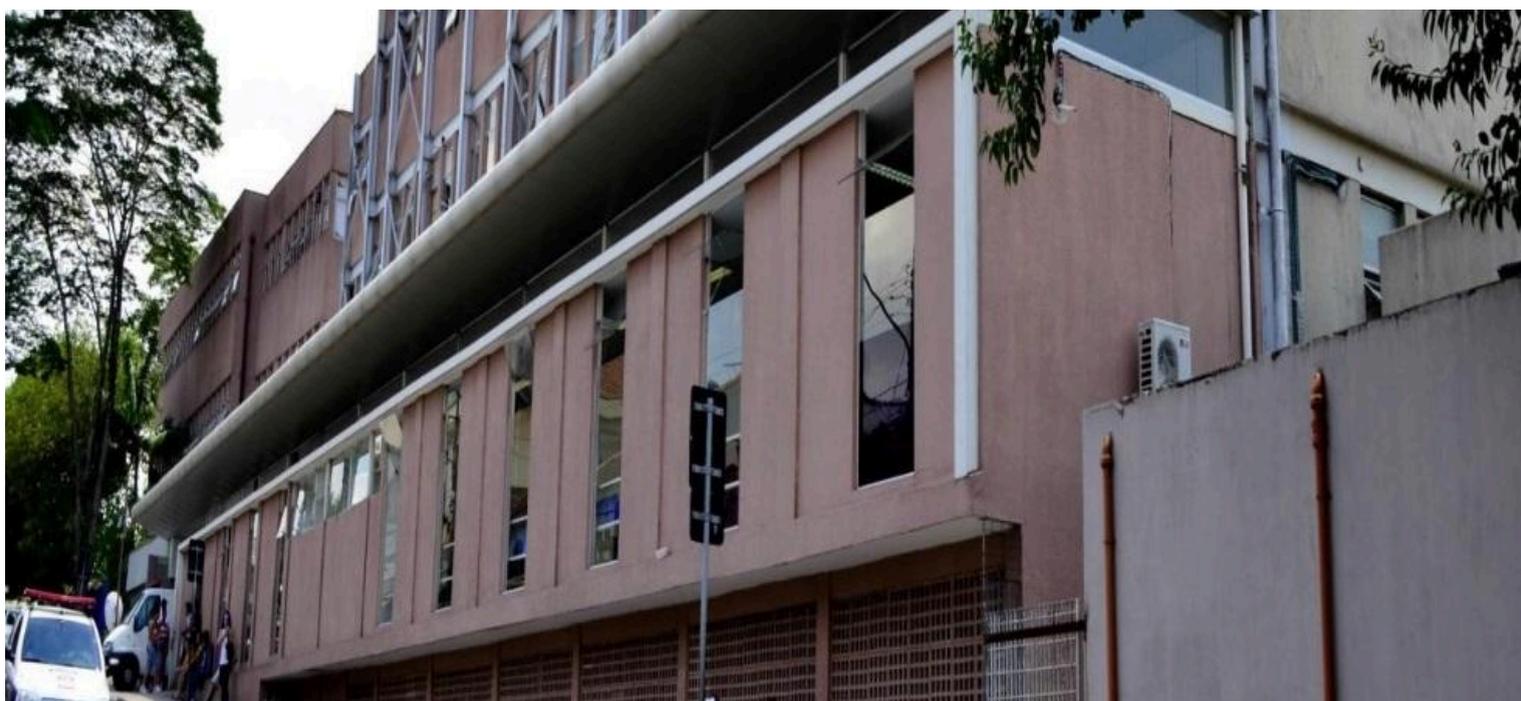


3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL



Unidade: Hospital Municipal Tide Setubal  
Endereço: R. Dr. José Guilherme Eiras, 123 - São Miguel Paulista, São Paulo - SP, 08010-220

**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, 27p.

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

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

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

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 Municipal Tide Setubal**

**Diretoria Técnica**

Carlos Alberto Velucci

**Ouvidoria**

Alecsandra da Silva Moreira

**Técnica em Ouvidoria**

Regianne Ramos Monteiro

## **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>13</b> |
| <b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>              | <b>15</b> |
| <b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>                        | <b>16</b> |
| <b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>           | <b>17</b> |
| <b>11. Plano de ação</b>                                      | <b>18</b> |
| <b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>               | <b>20</b> |
| <b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b> | <b>21</b> |
| <b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>  | <b>22</b> |
| <b>15. Glossário</b>  | <b>23</b> |
| <b>16. Siglário</b>   | <b>24</b> |
| <b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>             | <b>26</b> |
| <b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>        | <b>27</b> |

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal Tide Setubal está localizado na zona leste de São Paulo, na Rua Dr. José Guilherme Eiras, 123 - São Miguel Paulista.

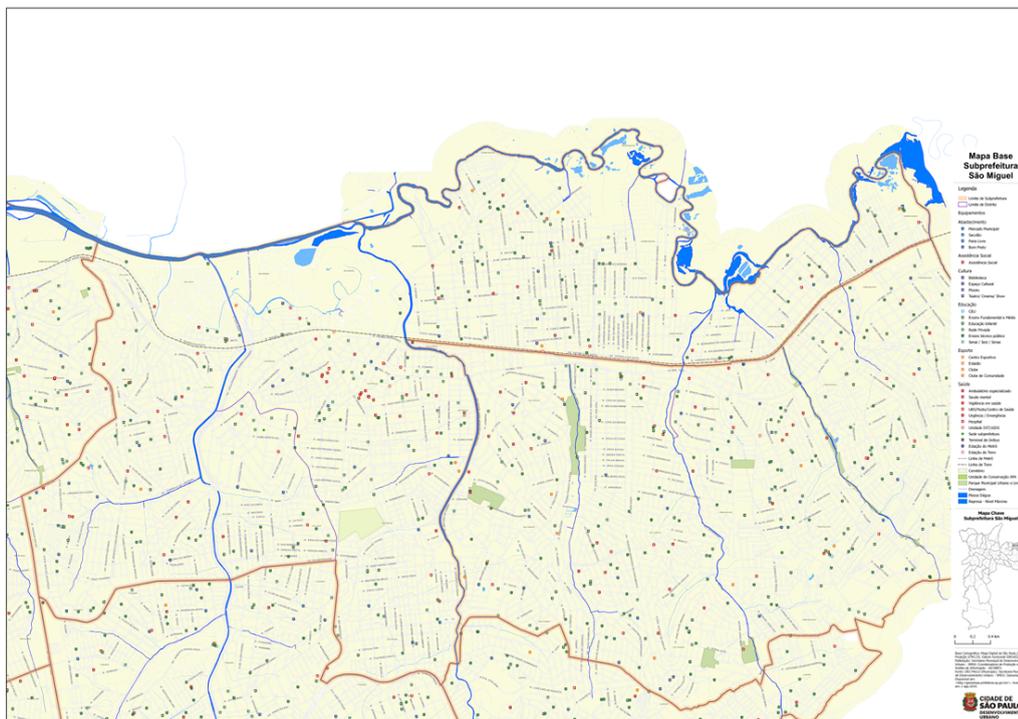
Esta unidade iniciou suas atividades em 1959, instalado à Rua Beraldo Marcondes, em uma casa de 05 cômodos. Contava nessa época com 12 médicos, 20 profissionais de enfermagem e 03 ambulâncias. Atendia em média 600 pacientes por mês. E assim ficou conhecido como Pronto Socorro de São Miguel Paulista.

Em 2024 a unidade conta com 207 leitos, sendo 46 de UTI. Temos 02 organizações sociais que contribuem com o gerenciamento da unidade. São elas: SPDM, que é responsável pelo Pronto Socorro (adulto e infantil), Clínica Médica e UTI's adulto e pediátrico. A CEJAM é responsável pelos atendimentos ginecológicos/obstétricos da unidade.

Atendemos toda a população da zona leste e grande São Paulo, como Itaquaquetuba, Poá, Suzano, Guarulhos, Ferraz de Vasconcelos e Mogi das Cruzes entre outras.

Mesmo com uma Unidade de Pronto Atendimento (Tito Lopes) há poucos metros de distância, não há diminuição no número de atendimentos diários desta unidade.

Somos também referência em atendimentos de acidentes com animais peçonhentos para a região leste. Abaixo o mapa de abrangência da subprefeitura de São Miguel Paulista.



## 2. Panorama Geral do período

Neste trimestre tivemos 34.683 atendimentos na unidade. Vale ressaltar que nossa unidade é referência em atendimentos em casos de Dengue, e recebemos pacientes com vaga cedida pelo CROSS.

Diariamente são realizados os Huddles, que têm como objetivo o foco no desempenho diário. Principalmente na qualidade e segurança do paciente, otimizando o tempo, discutindo as pendências dos setores e, em conjunto, trabalhando as soluções.

O ambulatório de Ortopedia para pacientes pós-cirúrgicos realizou 3316 atendimentos neste período. Esse acompanhamento, que vai do momento da alta hospitalar até a sua recuperação com consultas periódicas, é primordial para o restabelecimento do paciente.

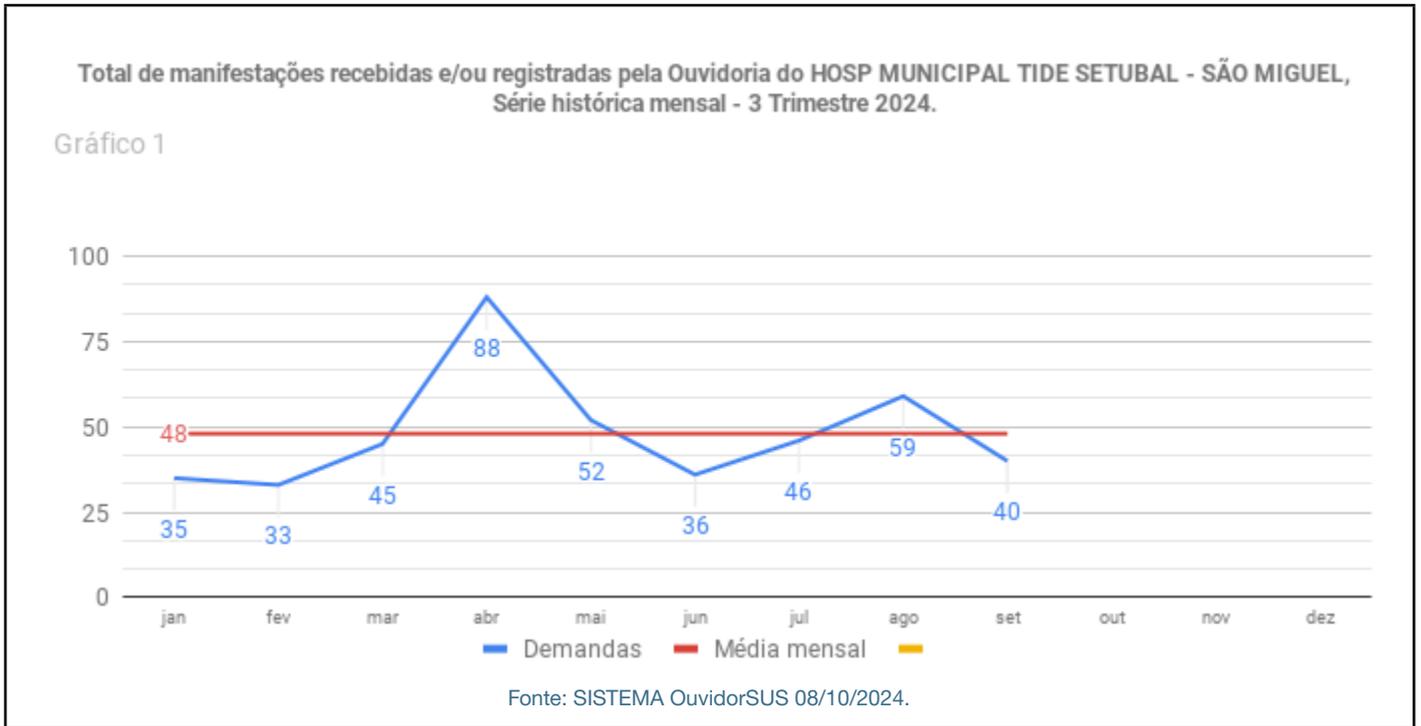
Em julho, a Ouvidora da unidade esteve de férias no período de 10/07/2024 à 26/07/2024, tendo a Diretoria Técnica como cobertura do setor neste período.

Neste mês, tiveram algumas campanhas como Julho Amarelo – Mês do combate às Hepatites Virais, o COREN-SP esteve em nossa unidade prestando atendimento aos profissionais de enfermagem nos dias 22 e 23 de julho para renovação da carteira de identidade e demais solicitações.

Em agosto foi o mês de incentivo ao aleitamento materno - AGOSTO DOURADO e a apresentação do coro Masculino da Polícia Militar no dia 20/08/2024.

Em setembro houveram palestras e treinamentos para a equipe de enfermagem sobre o atendimento e redução dos danos ao paciente para a equipe médica sobre protocolo Infarto Agudo do Miocárdio, além da campanha SETEMBRO AMARELO - mês de prevenção ao suicídio.

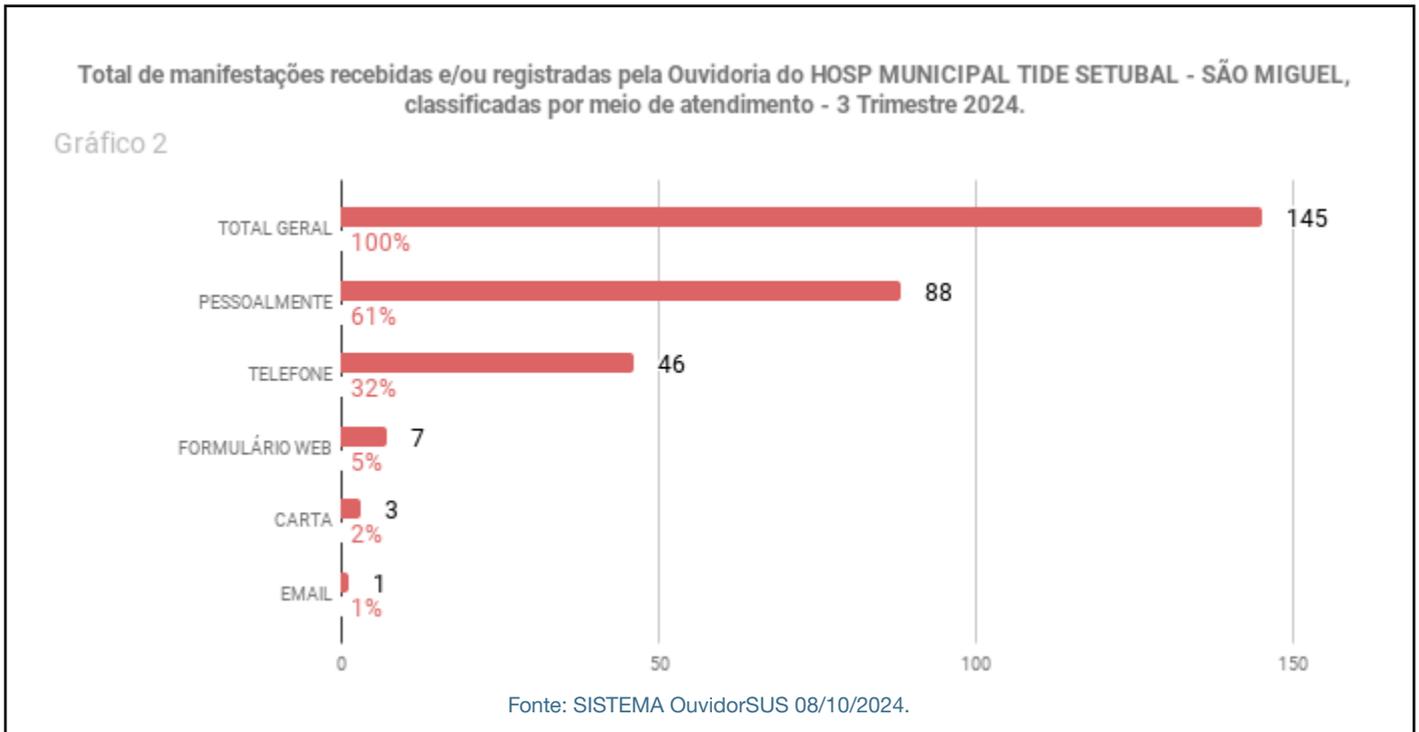
### 3. Número de manifestações – Série histórica



Houve uma queda no número de manifestações em relação ao trimestre passado. Se observarmos, o mês de Abril foi líder em manifestações. Porém, esse trimestre se manteve em uma média, tendo agosto como o mês que teve mais manifestações registradas.

Tivemos 145 demandas registradas, 30 a menos que o trimestre anterior, mas sempre mantemos a média de 48 demandas/mês.

## 4. Meios de atendimento

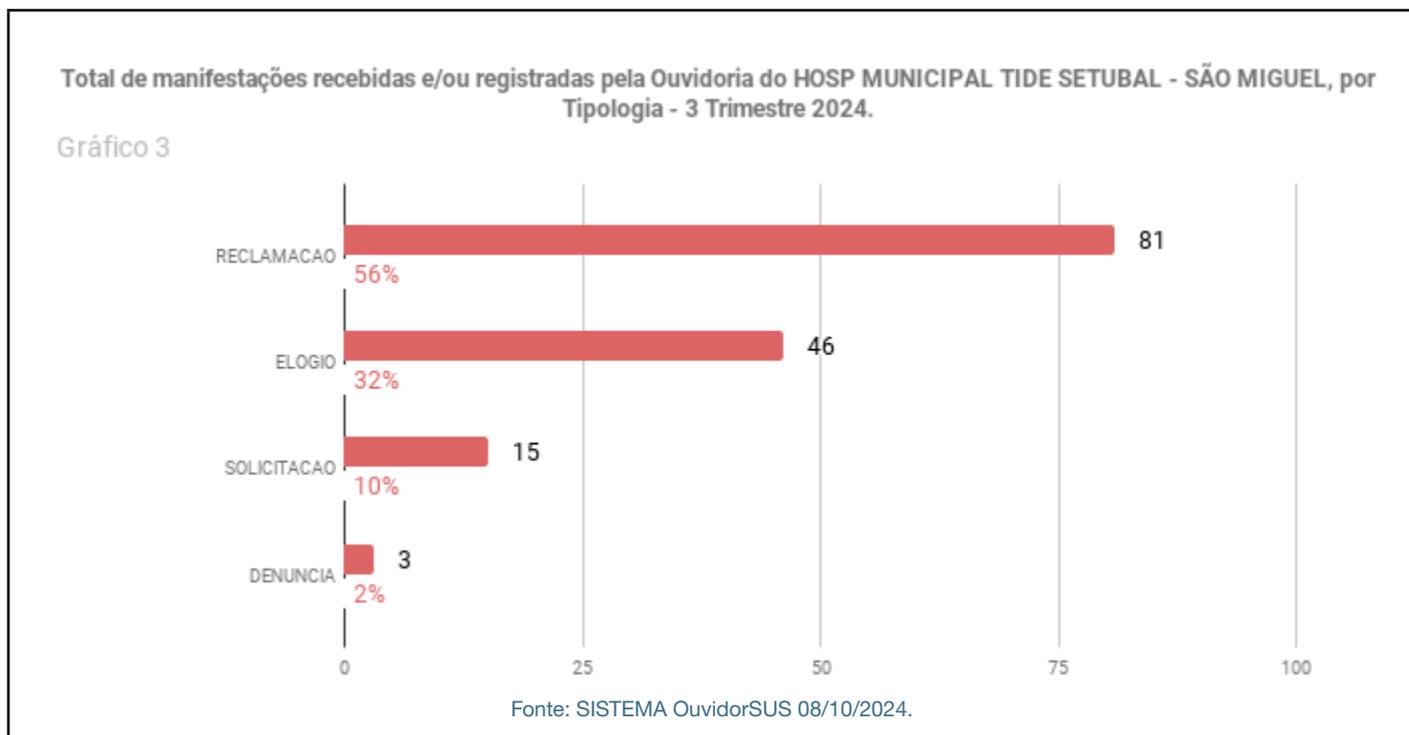


No quadro acima, é possível observar que a maioria dos manifestantes acessou os serviços por meio do atendimento presencial (61%). Utilizando ele, o munícipe pode falar diretamente com o Ouvidor da unidade, possibilitando soluções mais ágeis para os casos.

Os que preferiram utilizar o telefone para o registro de sua manifestação totalizaram 32%. Os usuários sempre utilizam o serviço fora do horário comercial e fins de semana (período mais utilizado), pois quando o munícipe encontra-se na unidade, é acolhido pela equipe e encaminhado ao serviço de Ouvidoria alocado no pronto socorro.

O e-mail e o formulário web (6%), mesmo sendo recursos tecnológicos com finalidade de melhorar a eficiência no processo, ainda são meios pouco utilizados pela população para realizar manifestações. Em sua maioria, temos que acolher e coletar o maior número de dados possíveis, para assim realizar o encaminhamento correto da demanda registrada por esse canal. O tempo que o munícipe demora para responder também dificulta o processo.

## 5. Classificação das manifestações



No quadro acima é possível observar que a maioria das manifestações foram de classificação Reclamação (56%). Porém, o número foi menor que no trimestre anterior, que somou 70% do total. Esse descontentamento diz respeito ao serviço prestado pela unidade ou seu colaborador.

Os elogios já tiveram um aumento considerável em relação ao trimestre passado, somou 32% das manifestações, contra 17% no trimestre anterior. Essas manifestações de contentamento são gratificantes pois o munícipe deixa explícito a sua satisfação com o serviço prestado.

As solicitações (10%) mantiveram porcentagem semelhante à do trimestre anterior e, em sua maioria, são de pacientes que aguardam procedimentos/consultas que não são realizadas nesta unidade, quase sempre inseridas no sistema CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde).

A classificação Denúncia, somou 2% das demandas apresentadas.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 15 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 10% do total, 1% menos que no trimestre anterior.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (80%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 33% são relativos a Cirurgia e 25% a Consultas/Tratamentos.

Nesse período houveram solicitações de cirurgias diversas, como ortopédica, neurológica, oncológica entre outros.

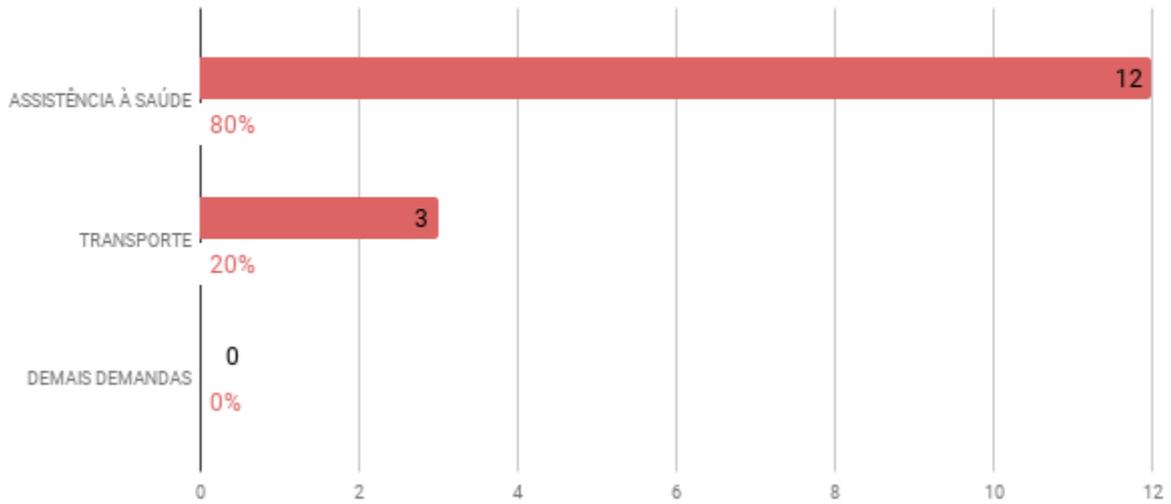
Consulta/Atendimento/Tratamento somaram 25%, e normalmente são avaliações realizadas fora da unidade, como vascular, urologia, oncologia, entre outros. Quando o paciente é informado de que é necessário, o familiar já realiza a solicitação no intuito de minimizar o tempo de espera por essa vaga.

Os exames realizados externamente também geram insatisfação pelo tempo de espera pela vaga. Já que são inseridos no sistema CROSS (Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde) e atualizados diariamente pela a equipe médica até que surja a vaga.

O setor do NIR (Núcleo Interno de Regulação) é responsável por regular com eficiência o uso dos leitos conforme as vagas disponíveis. São responsáveis também pelas transferências e pedidos de vagas para pacientes internados quando não realizamos o procedimento que o paciente necessita. Desta forma, este setor é comunicado sobre essas demandas de Solicitação para assim rastrear o pedido em sistema e responder ao munícipe com objetividade.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 3 Trimestre 2024.

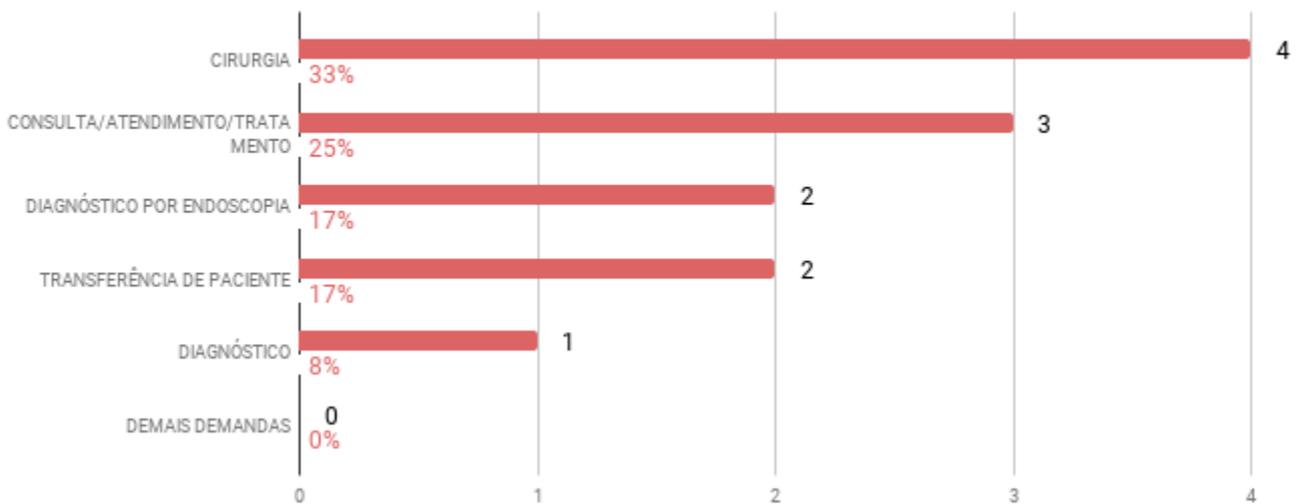
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 81 reclamações registradas no período correspondem a 56% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (62%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a Recursos Humanos e 40% a Estabelecimento de Saúde.

Diferente do trimestre anterior, as reclamações de Recursos Humanos lideraram, nesse período, com 30 manifestações, sobre relacionamento interpessoal ou conduta inadequada, em sua maioria da equipe de enfermagem.

As manifestações referentes a Estabelecimento de Saúde foram a respeito de rotinas e protocolos, e os encaminhamentos de pacientes não urgentes para a Unidade de Pronto Atendimento, foram maioria.

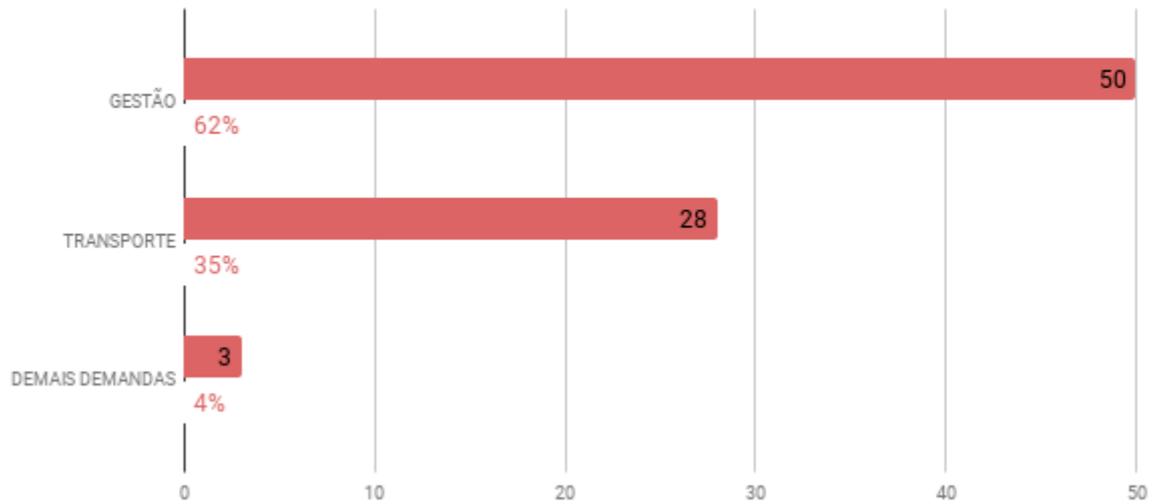
Os horários de atendimento da unidade, seja da parte dos exames, como do ambulatório de Ortopedia e de horários de visita, geram também insatisfação.

A demora no atendimento do pronto socorro, na realização de exames, dificuldade em falar com a unidade pelo telefone PABX, problemas administrativos da rotina do hospital.

A demora das ambulâncias em realizar as remoções também é um motivo para a insatisfação do munícipe.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 3 Trimestre 2024.

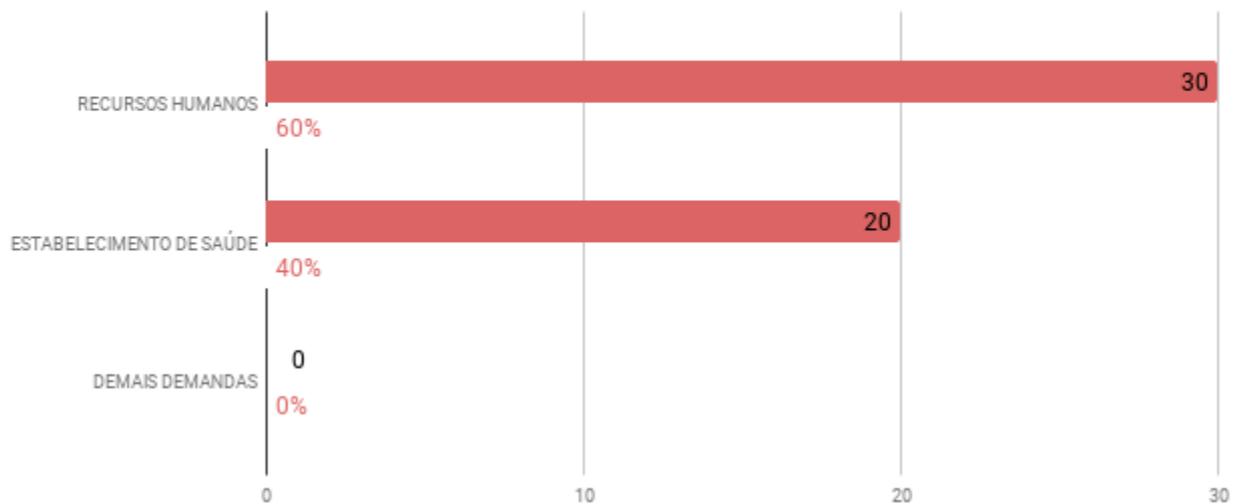
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSP MUNICIPAL TIDE SETUBAL - SÃO MIGUEL - 3 Trimestre 2024.

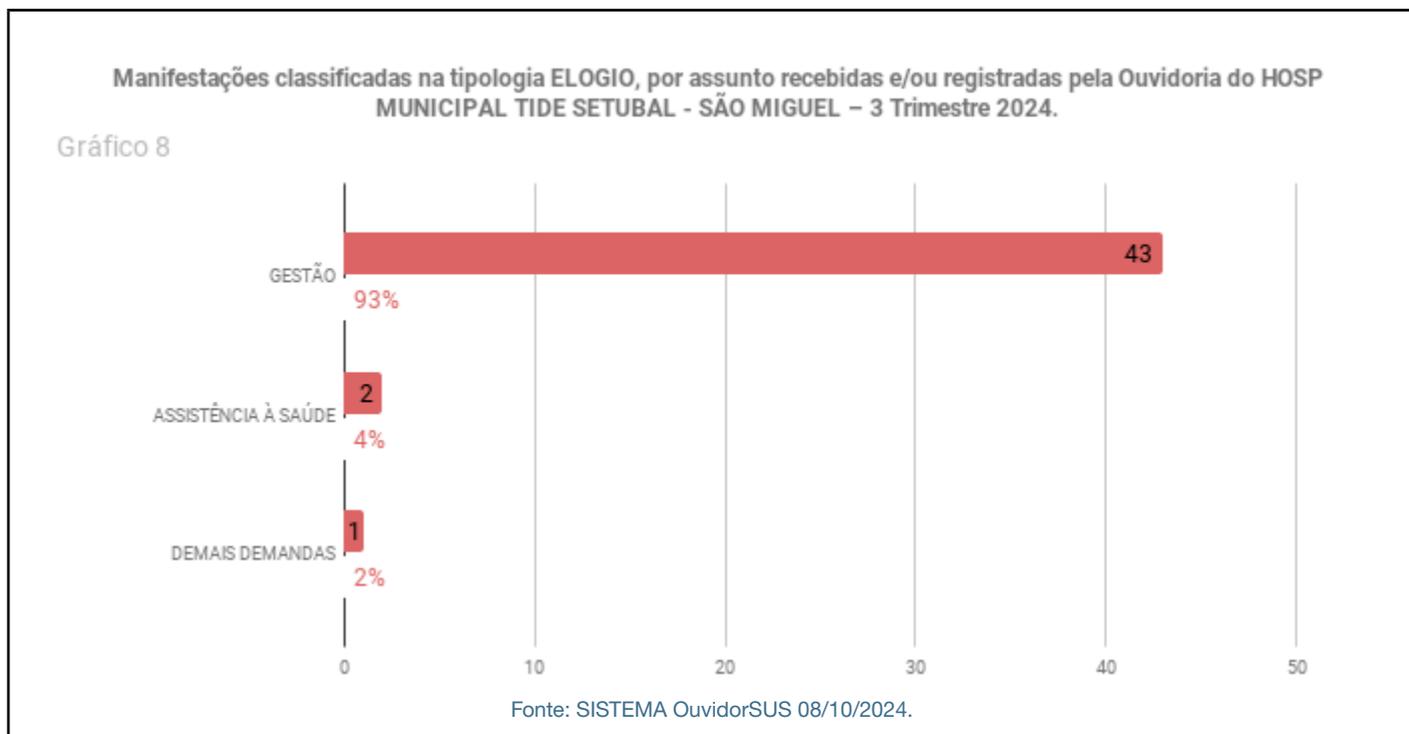
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados **46 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 32% 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 de 15 elogios.



As demandas de Elogio se dão quando o munícipe expressa sua satisfação pelo serviço prestado, e quando é transmitido para o colaborador/equipe, gera um clima positivo.

Quando há elogios pelo trabalho realizado, motiva a equipe a manter a qualidade do serviço prestado e contribui para um ambiente mais produtivo.

A cada 06 meses todos elogiados recebem o certificado do programa "Gente que faz o SUS", fornecido pela Secretaria Municipal de Saúde por meio da Coordenadoria de Gestão de Pessoas, como forma de agradecimento.

## 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 |
|---------------------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|
| AHM - HMTS - DIRETORIA ADMINISTRATIVA | 2                          | 2                                  | 100%       |
| AHM - HMTS - DIRETORIA DE ENFERMAGEM  | 9                          | 9                                  | 100%       |
| AHM - HMTS - DIRETORIA TÉCNICA        | 56                         | 80                                 | 70%        |
| HOSPITAL MUNICIPAL TIDE SETUBAL       | 4                          | 4                                  | 100%       |
| Total                                 | 71                         | 95                                 | 75%        |

- Quantidade de demandas recebidas no período: 95
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 71
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

As demandas do Pronto Socorro estão sendo respondidas pela coordenação, fluxo que antes era realizado pela Gerência. Desta forma, as demandas demoraram para tramitar.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

O serviço de Ouvidoria sempre comunica sobre os prazos com e-mails, copiando sempre a coordenação e a Diretoria técnica.

- Principais resultados obtidos:

Neste trimestre, a quantidade de manifestações respondidas fora do prazo foi menor que a do trimestre anterior.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Alinhar com a equipe e ter sempre alguém responsável pelos trâmites das demandas. Isso contribui na hora de cobrar a área e, certamente, encurta o tempo do processo de análise.

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

Quantidade de demandas recebidas no período: 145

Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 127

Principais problemas identificados: De acordo com a PAQ, do total avaliado, 12 manifestações foram respondidas fora do prazo. Entretanto, a maior dificuldade é o contato com o munícipe que, em sua maioria, informa número de terceiros, ou não atendem.

Sugestões para melhoria: Atualizar os dados dos munícipes, sempre que possível, e sobre os prazos, conscientizar e sensibilizar a equipe responsável pelas análises e respostas dos protocolos, sobre a formalização da resposta em sistema. Muitas vezes eles dão o *feedback* ao manifestante no mesmo dia em que foi realizado o protocolo, e acabam não respondendo no sistema, o que atrapalha o cumprimento do prazo de resposta.

## **11. Plano de ação**

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

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 |
|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Notificação de sub-redes | Informar e cobrar demandas atrasadas | Encaminhamento de e-mail | Sempre que há necessidade | Sub-redes e diretoria técnica | Concluído ▾                 |
|                          |                                      |                          |                           |                               | A iniciar ▾                 |
|                          |                                      |                          |                           |                               | A iniciar ▾                 |

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

| <b>Data</b> | <b>Nome evento</b>      | <b>Objetivo do evento</b>                 | <b>Participante</b>        |
|-------------|-------------------------|---|----------------------------|
| 27/08/2024  | Reunião Conselho Gestor | Participar da gestão da unidade/convidada | Todos da unidade/munícipes |
| 24/09/2024  | Reunião Conselho Gestor | Participar da gestão da unidade/convidada | Todos da unidade/munícipes |
|             |                         |   |                            |

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

Neste período, a principal queixa do munícipe foi a insatisfação com os recursos humanos, a falta de diálogo (informação), a forma como se portar, ou a conduta inadequada.

Para a equipe que trata diretamente com o usuário, é necessário melhorar a comunicação, utilizando linguagem simples, de fácil entendimento, evitando siglas e termos técnicos, lembrar que a informação é necessária e, quanto mais fidedigna for, maior será a satisfação do cidadão.

Diante do que foi aqui apresentado, este serviço de Ouvidoria sugere que haja melhor agilidade nos serviços aqui disponibilizados, que o foco das áreas técnicas sejam no prazo das demandas, focando também na melhor forma de responder ao munícipe.

A comunicação entre equipe e o paciente é primordial para o bom andamento das rotinas e protocolos existentes na unidade. E sempre que há mudanças, cancelamentos, esta precisa comunicar ao paciente/familiar.

Toda equipe deve estar alinhada e treinada para oferecer um bom atendimento, prezando a comunicação afetiva, garantindo assim que os direitos dos pacientes sejam assegurados.

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

Diante das considerações da Ouvidoria, informamos que estamos em constantes reuniões para alinhamento e atualização dos fluxos existentes na unidade.

Toda equipe continua comprometida em dar a assistência necessária a todos os pacientes. São constantemente orientados sobre o atendimento ao familiar/acompanhante, o que nem sempre é fácil.

As áreas técnicas têm como objetivo analisar e responder às demandas com clareza e em tempo hábil.

Estamos sempre abertos ao diálogo com o munícipe sempre que este julgar necessário.

Todas as demandas aqui citadas foram acolhidas, analisadas e respondidas ao munícipe, seja pelo Sistema OuvidorSUS, seja pela equipe multidisciplinar, quando há necessidade.

As demandas que foram geradas por fatores internos, como relacionamento interpessoal, foram tratadas. Toda a equipe foi notificada e os protocolos existentes foram reforçados. No caso das demandas de fatores externos, como vagas e transportes, é fornecido ao munícipe a informação que temos do momento do ocorrido, deixando claro que estamos sempre à disposição para eventuais esclarecimentos.

Esta disponibilidade deixa claro que estamos comprometidos em oferecer um atendimento humanizado e com ética profissional, sempre que o munícipe precisa.

Atenciosamente.

Dr. Jorge Araujo Nascimento - Diretor Técnico de Departamento (interino)

## **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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/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>

