

3º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE M'BOI MIRIM



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim  
Endereço:Estrada de Itapecerica, 961, Vila das Belezas. CEP:  
05835-003 - São Paulo - SP.

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

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

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

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 3, dezembro/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 29p.

- 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 Sul**

Carla Britto

**Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim**

Ricardo Mota de Oliveira

**Ouvidoria**

Lúcia Aparecida da Silva Araújo

## **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>6</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>7</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>8</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>11</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>14</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>19</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>20</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>22</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>23</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>24</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>25</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>26</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>28</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>29</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim (STS MBM) faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS-Sul) e compreende, em sua área de abrangência, a Subprefeitura do M'Boi Mirim que é composta pelos Distritos Administrativos do Jardim Ângela e Jardim São Luiz.

A região de M' Boi Mirim tem uma população estimada em 649.084 habitantes (SEADE, 2023), com uma predominância de grupos de alta vulnerabilidade (IPVS 2010), apresentando desigualdades nas condições de infraestrutura e acesso a bens e serviços básicos, o que potencializa seus riscos sociais.

Atualmente a região possui uma população SUS dependente de 91,36% (ESUS - Jan/2024) que é coberta em sua totalidade pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), com 176 ESF no território.

## 2. Panorama Geral do período

Foram registradas 1310 manifestações no 3º trimestre de 2024, com uma média mensal de 436. Sendo em sua maioria solicitações (60%), reclamações (23%) e elogios (15%). Nas solicitações, os assuntos que prevaleceram foram Assistência à Saúde (86%) e Produtos para Saúde/Correlatos (7%), nas reclamações foi Gestão (87%).

Entre as reformas que diversas unidades passaram, a de maior impacto para o atendimento à população foi a mudança da UBS Vila das Belezas para a nova sede, ampliando a capacidade de atendimento e melhorando o acesso dos usuários ao serviço.

Houve também a inauguração da UBS Parque Santo Antônio II, que atende no modelo Estratégia Saúde da Família (ESF) e possui uma estrutura que privilegia a avaliação global do paciente, por meio do atendimento com a equipe multidisciplinar, composta por assistente social, educador físico, farmacêutico, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, nutricionista e psicólogo.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

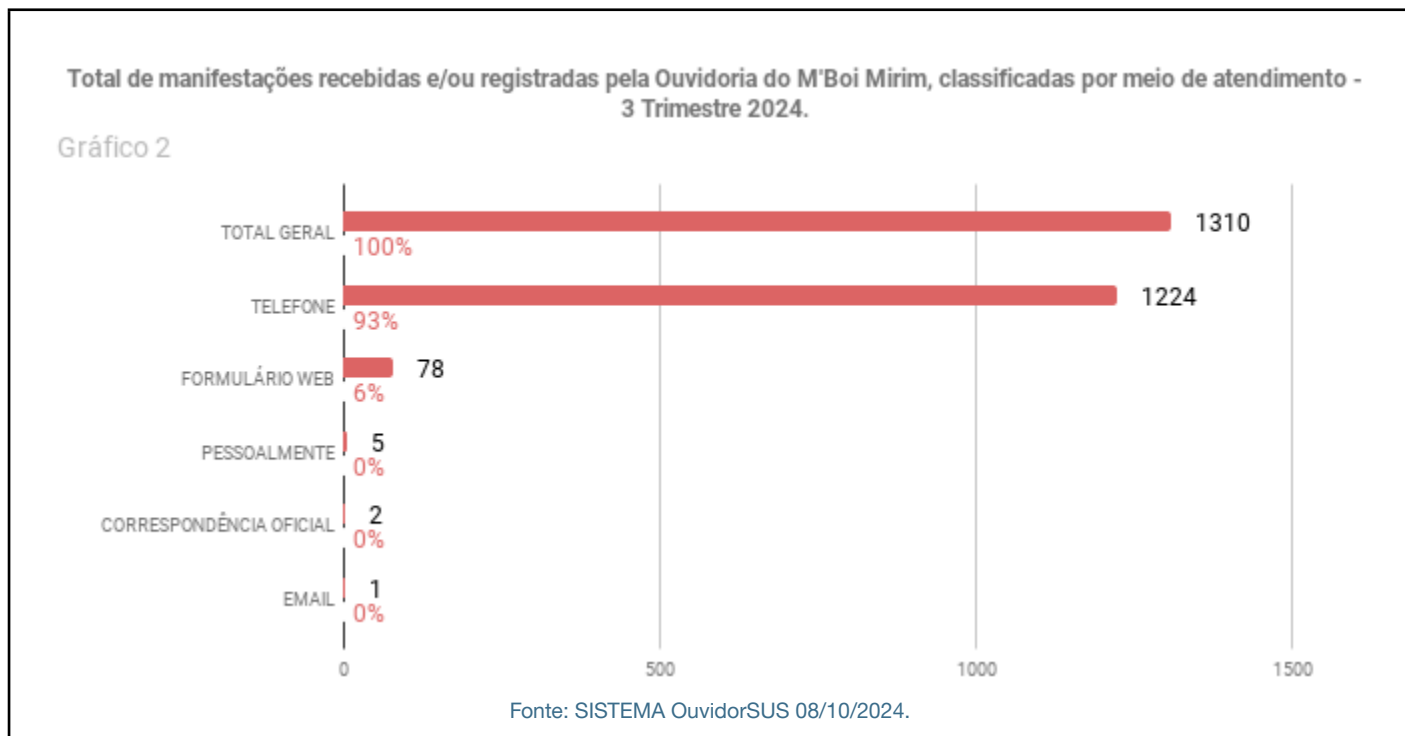


A Supervisão Técnica de M'Boi Mirim teve um total de 1310 manifestações recebidas e/ou registradas no 3º trimestre de 2024, em média, foram registradas 436 manifestações/mês.

Houve diminuição no número de demandas, em comparação ao trimestre anterior, quando a média mensal foi 457 manifestações.

Observamos um aumento no mês de agosto seguido por um declínio no mês de setembro, temos buscado continuamente realizar o tratamento e encaminhamentos adequados das demandas, visando o aprimoramento na qualidade da assistência e a garantia dos direitos da população.

## 4. Meios de atendimento



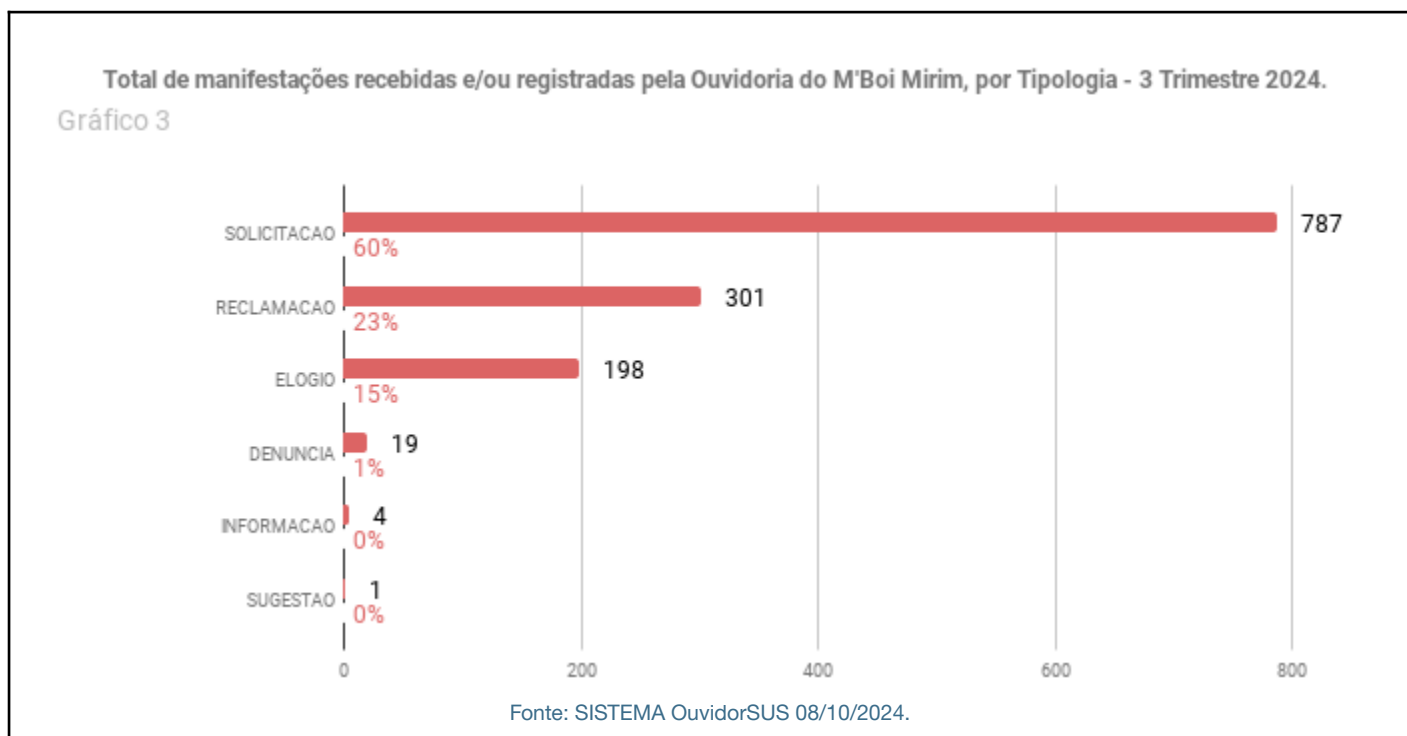
O meio de atendimento mais utilizado pelos munícipes continuou a ser o telefone, por meio da Central de Atendimento Telefônico 156 (93%), seguido pelo registro via formulário Web (6%).

A morosidade em conseguir registrar a manifestação pela Central SP156 continua sendo a principal dificuldade apontada pelos munícipes. Diante disso, é importante considerar a diversificação dos meios de contato para garantir que todos sejam ouvidos e atendidos de forma eficiente, visando contribuir para o acesso do usuário aos serviços de saúde do SUS.

A Supervisão Técnica de M'Boi Mirim está comprometida na divulgação dos canais oficiais de Ouvidoria do SUS e tem orientado às unidades de saúde a fazerem o mesmo, colocando cartazes em locais visíveis e de fácil acesso aos usuários, além das informações passadas em reuniões de Conselho Gestor das unidades.



## 5. Classificação das manifestações



As manifestações mais frequentes registradas no 3º trimestre dividem-se principalmente em solicitações (787), reclamações (301) e elogios (198).

As demandas registradas são essenciais para entender as necessidades e expectativas dos munícipes em relação aos serviços de saúde, além de poder correlacioná-las aos planejamentos para o território, identificando oportunidades de melhoria e demonstrando que suas vozes são ouvidas e valorizadas.

A classificação das manifestações atua como termômetro, identificando as áreas com maiores necessidades de melhoria e contribuindo para a excelência do cuidado e satisfação dos usuários.

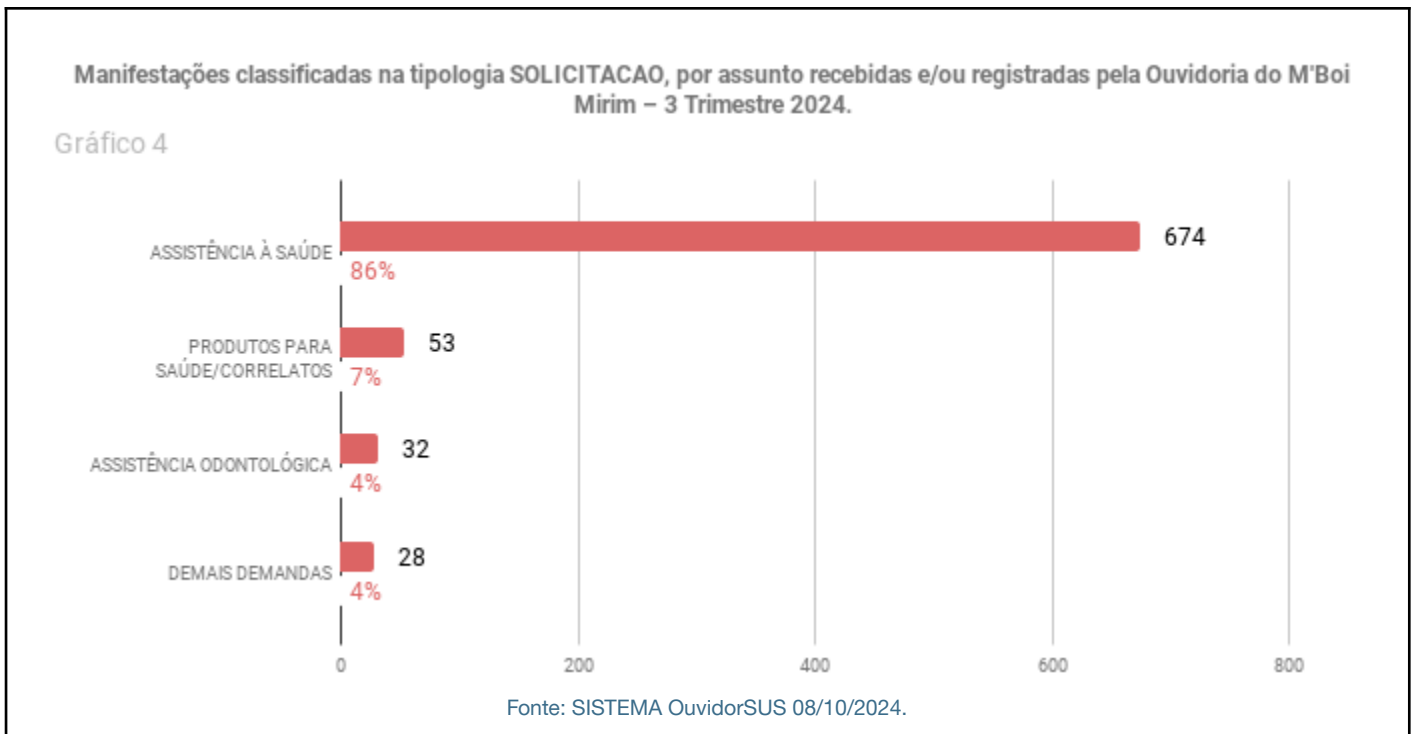
## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

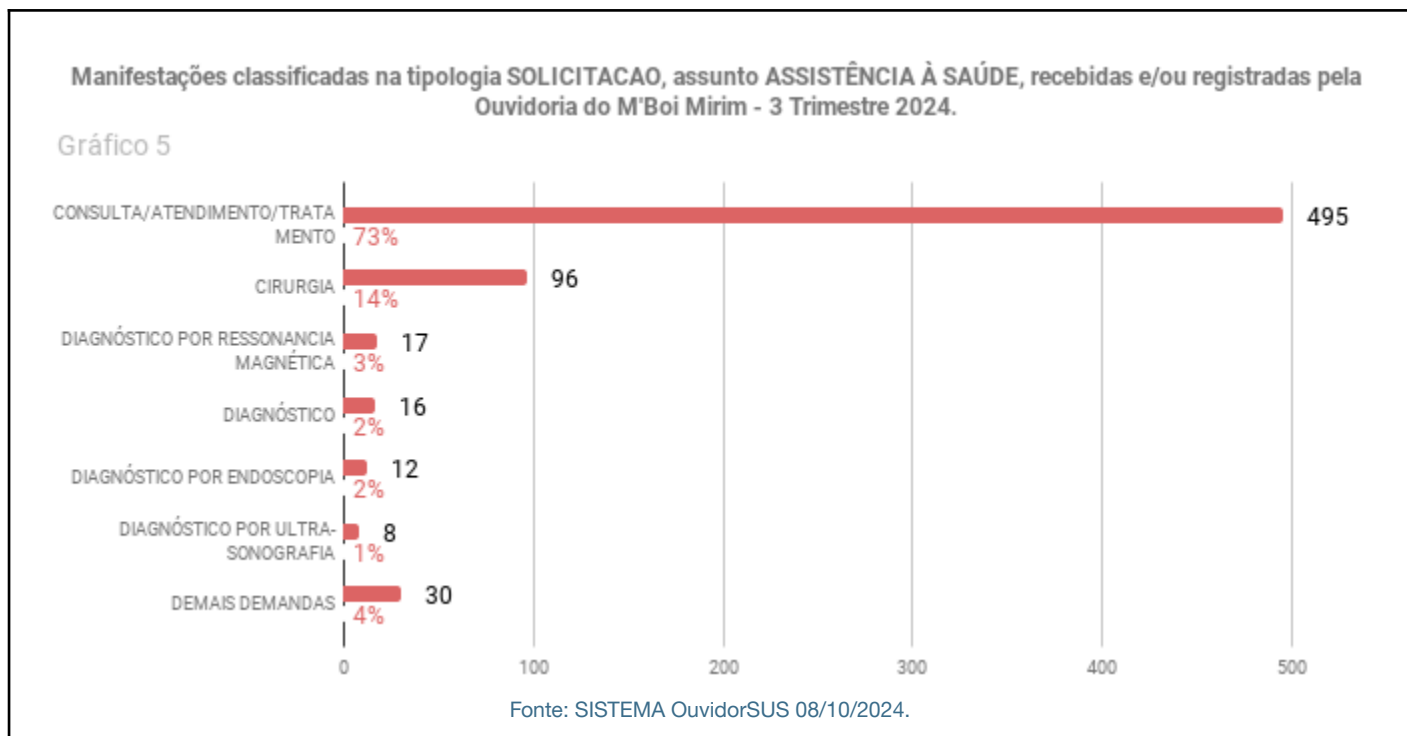
As 787 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 60 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (86%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 73% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 14% a cirurgia.

Na assistência à saúde, destacam-se os agendamentos via regulação. A Supervisão Técnica de M'Boi Mirim avalia e requalifica continuamente a oferta de especialidades e exames. No entanto, algumas ofertas de serviços, como especialidades oncológicas, cirurgias realizadas em ambiente hospitalar e as ofertas pactuadas com a Central de Regulação Municipal, estão além do controle da supervisão.





## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 301 reclamações registradas no período correspondem a 23% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (87%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 50% são relativos a recursos humanos e 47% a estabelecimento de saúde.

Observamos uma redução significativa no número de reclamações, em comparação aos dados do trimestre anterior, quando a média mensal foi 428.

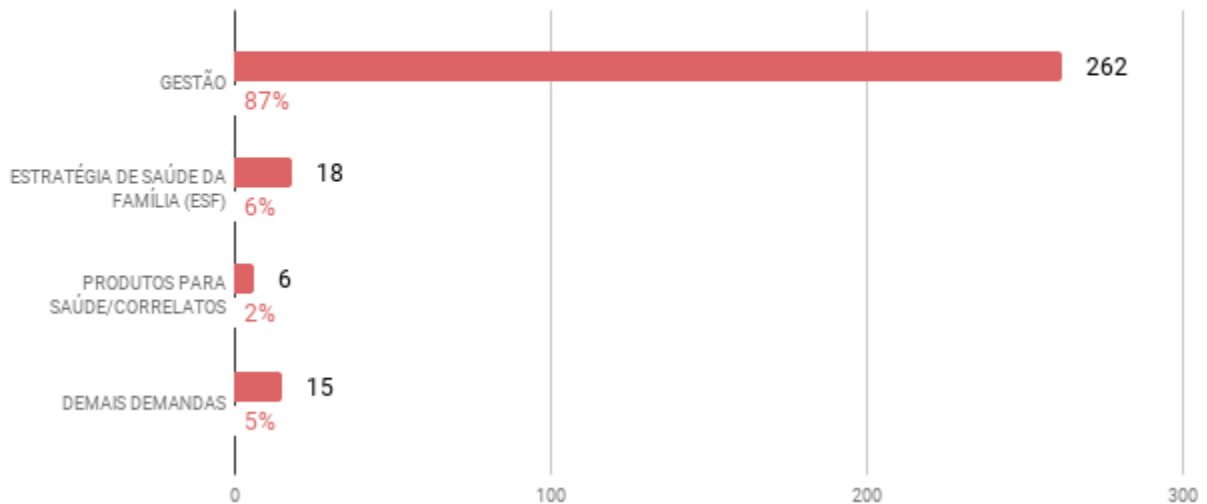
A concentração de reclamações sobre a gestão dos serviços, evidencia a necessidade de continuar a investir na educação permanente dos profissionais e na humanização do cuidado, ambos são mecanismos que favorecem o cotidiano do trabalho e visam garantir a qualidade na assistência.

A Supervisão Técnica M' Boi Mirim mantém contato frequente com os gestores para avaliar a organização das unidades de saúde e alinhar

as melhores formas de manejo, incluindo o contato com os munícipes e as formas mais adequadas de comunicação.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 3 Trimestre 2024.

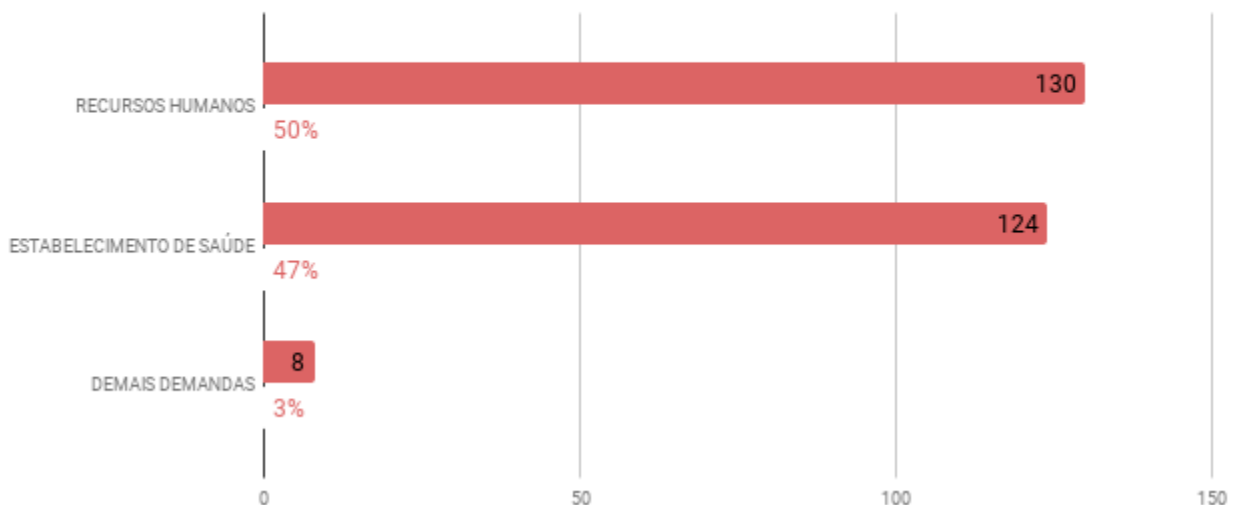
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do M'Boi Mirim - 3 Trimestre 2024.

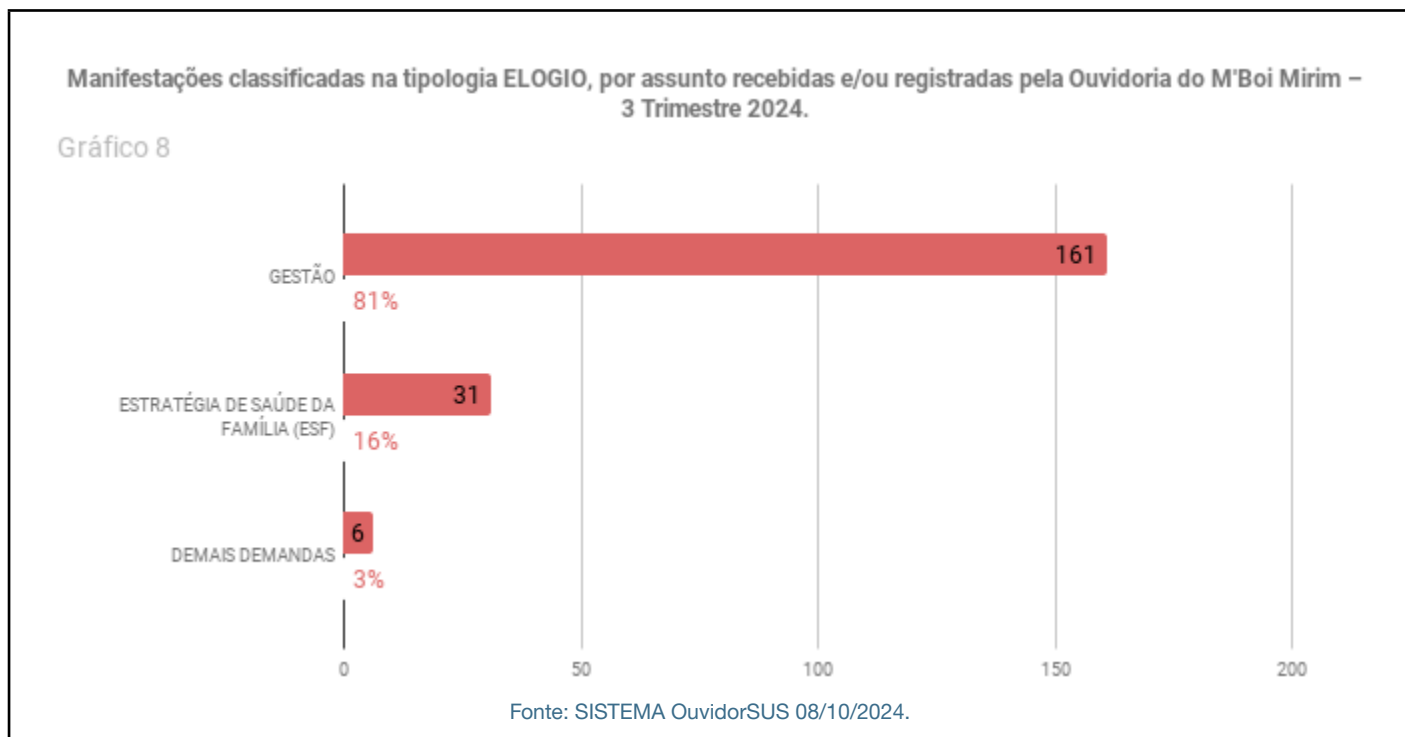
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Foram registrados **198 elogios no terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 15% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 81%. A média mensal no trimestre foi 66 elogios.



Quando comparados ao 2º trimestre de 2024, houve aumento nas manifestações de elogios.

Os registros de elogios são encaminhados às unidades, visando informar os profissionais envolvidos e reconhecê-los, de modo a motivar a equipe a desenvolver estratégias que assegurem o aprimoramento na qualidade da assistência.

O Programa Gente que Faz o SUS emite um certificado ao profissional elogiado. Uma iniciativa importante de reconhecimento do trabalho da unidade, das equipes e dos profissionais.

## 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
AMA ESPEC JARDIM SÃO LUIZ	86	86	100%
AMA JARDIM SÃO LUIZ	5	5	100%
AMA PARQUE NOVO SANTO AMARO	3	3	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ALFREDO	37	37	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAPELA	32	37	86%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE FIGUEIRA GRANDE	39	39	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE SANTO ANTONIO	41	41	100%
CAPS AD III JARDIM SÃO LUIZ	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO III JARDIM SÃO LUIZ	1	1	100%
CAPS ADULTO III M'BOI MIRIM	1	1	100%
CAPS INFANTO JUVENIL III JARDIM SAO LUIZ	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II M'BOI MIRIM	1	1	100%
CEO II VERA CRUZ - M BOI MIRIM	2	2	100%
CER IV M'BOI MIRIM	12	13	92%
HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM I	67	67	100%
HOSPITAL DIA - M BOI MIRIM II	46	47	98%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - M BOI MIRIM	8	12	67%
UBS ALTO DA RIVIERA	22	22	100%
UBS BRASÍLIA - M'BOI	29	29	100%
UBS CHÁCARA SANTA MARIA	17	17	100%
UBS CHÁCARA SANTANA	16	16	100%
UBS CIDADE IPAUA	34	34	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS HORIZONTE AZUL	25	25	100%
UBS JARDIM ARACATI	17	17	100%
UBS JARDIM CAIÇARA	43	43	100%
UBS JARDIM CELESTE	18	18	100%
UBS JARDIM COIMBRA	25	25	100%
UBS JARDIM GUARUJÁ	19	19	100%
UBS JARDIM HERCULANO	16	18	89%
UBS JARDIM NAKAMURA	10	10	100%
UBS JARDIM PARANAPANEMA	30	30	100%
UBS JARDIM SANTA MARGARIDA	25	27	93%
UBS JARDIM SOUZA	47	47	100%
UBS JARDIM THOMAS	26	26	100%
UBS NOVO CAMINHO	20	20	100%
UBS NOVO JARDIM I	15	15	100%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PARQUE DO LAGO	12	12	100%
UBS PARQUE NOVO SANTO AMARO	43	43	100%
UBS SANTA LÚCIA	31	31	100%
UBS VERA CRUZ DR FERNANDO PROENCA DE GOUVEA	29	29	100%
UBS VILA CALU	11	11	100%
UBS VILA DAS BELEZAS - DR. ALBERTO AMBROSIO	45	51	88%
UBS ZUMBI DOS PALMARES	29	29	100%
UPA JARDIM ANGELA	8	9	89%
UPA VERA CRUZ	7	7	100%
UVIS M BOI MIRIM / JARDIM ÂNGELA	1	3	33%
Total	1055	1079	98%

No terceiro trimestre de 2024 a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim recebeu 1079 demandas entre solicitações e reclamações, 1055 manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado de 20 dias, o que corresponde a 98%. Observa-se melhora neste indicador quando comparado com o trimestre anterior, que foi de 95%.

Do montante de unidades analisadas na tabela, 2 não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias, conforme justificativas a seguir:

**STS M'BOI MIRIM** - Por tratar se de manifestações referentes aos gestores das unidades, é necessário parecer das OSS, justificativa da unidade, bem como contato da supervisão com o munícipe para acolhimento e respostas mais assertivas. Compreendemos a importância da resposta em tempo oportuno e estamos trabalhando para realizar as conclusões dentro do prazo estabelecido.

**UVIS M'BOI MIRIM** - O atraso no atendimento ao prazo estipulado ocorreu devido ao cenário da vigilância sanitária na ocasião e ao volume de demandas que a dengue trouxe a toda unidade, com o deslocamento de efetivo para a vigilância ambiental, somado ao RH deficitário e sobrecarga do setor.

Diante da melhoria no cumprimento do prazo de respostas, manteremos a orientação aos gestores das unidades e interlocução das OSS para cumprir os prazos, bem como oferecer resposta de qualidade para as manifestações.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período:

No terceiro trimestre de 2024 foram registradas 1310 demandas.

- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:

Foram analisadas neste período 1310 demandas

- Principais problemas identificados:

Falta de contato por não cumprimento do protocolo de contato com o paciente ou por demanda anônima; Parecer incoerente com as informações constantes do sistema SIGA Saúde.

- Sugestões para melhoria:

Restituição das demandas para adequação do parecer, com orientação aos gestores quanto aos protocolos estabelecidos e a necessidade de ratificar as informações prestadas pela Unidade de Saúde.

## **11. Plano de ação**

Após a análise dos dados do período, as seguintes ações estão sendo realizadas ou planejadas:

Diante das solicitações de Assistência à Saúde, referentes a consultas com especialistas e cirurgias, a Supervisão Técnica de Saúde de M'Boi Mirim mantém as ações de requalificação das filas de espera, avaliando a oferta e demanda das especialidades e exames ofertados pelas unidades executantes do território, para alinhá-los às necessidades da população.

Referente às manifestações de reclamação, são desenvolvidas ações regulares para alinhar a gestão dos serviços de saúde, como a realização de visitas periódicas para avaliar a organização das unidades de saúde, e realização de encontros mensais com os gerentes para os alinhamentos necessários.

Quanto ao prazo de respostas das unidades, houve avanços durante o terceiro trimestre e o tema continuará sendo abordado nas reuniões de gerentes e com os interlocutores das OSS.

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Avaliar continuamente a oferta/demanda de especialidades e exames	Para alinhar as necessidades da população e requalificar as filas de espera.	Avaliação contínua e ações de requalificação	De forma contínua	Supervisão e unidades executantes	Em andame... ▾
Alinhar a gestão dos equipamentos de saúde.	Para avaliar a organização das unidades e promover a sintonia necessária	Calendário de visitas e encontros mensais	De forma contínua, com visitas periódicas e encontros mensais.	Gerentes e supervisão	Em andame... ▾
Manter a melhoria no prazo de respostas das unidades.	Para garantir uma comunicação eficiente e atendimento adequado aos munícipes.	Abordando o tema em reuniões, mantendo contato frequente com gestores.	Durante o segundo trimestre e de forma contínua.	Gerentes, interlocutores das OSS e gestores	Em andame... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião sobre o SIGRC (Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão)	Informações sobre o SIGRC e conclusões das demandas do OuvidorSUS.	Lúcia Aparecida da Silva Araújo

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

Os dados do período mostram diminuição das demandas registradas, evidenciando a importância da ouvidoria como instrumento de gestão, que permite identificar as necessidades da população e auxiliar na tomada de decisões para melhorias nos serviços de saúde.

Por meio do atendimento humanizado e da escuta qualificada é possível compreender as necessidades e expectativas dos usuários em relação ao serviço, fornecendo respostas e encaminhamentos adequados às demandas, contribuindo com a melhoria contínua da assistência à saúde.

A Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim está comprometida em fortalecer a Ouvidoria como efetivo meio de participação popular e comunicação com a administração pública, bem como ferramenta de gestão.

Lúcia Aparecida da Silva Araújo

Ouvidoria / STS M`Boi Mirim

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

Em relação ao período analisado, a Supervisão Técnica de Saúde M'Boi Mirim registrou 1310 manifestações, com uma média mensal de 436. Sendo em sua maioria solicitações (60%), seguido por reclamações (23%) e elogios (15%).

Nas solicitações, prevaleceu o assunto Assistência à Saúde (86%), sendo que os sub-assuntos mais recorrentes foram relativos a recursos humanos (50%) e estabelecimento de saúde (47%). A STS está atenta às necessidades de saúde do território e continuará a investir na educação permanente dos profissionais e na humanização do cuidado, ambos são mecanismos que favorecem o cotidiano do trabalho e visam garantir a qualidade na assistência. Ainda considerando os sub assuntos em questão, contamos, neste período, com a mudança de endereço de uma de nossas UBS e implantação de uma nova UBS no território, ampliando assim a capacidade de atendimento e melhorando o acesso dos usuários ao serviço.

A concentração de reclamações sobre a Gestão dos serviços (87%), evidencia a necessidade de continuar a investir nos esforços de manutenção das ações regulares já implementadas, como visitas periódicas e encontros mensais com os gerentes, visando orientar e assim melhorar a qualidade da gestão.

A STS M'Boi Mirim continuará acompanhando os processos de trabalho das Unidades visando sempre a melhoria da qualidade dos serviços prestados, e reafirmamos o compromisso de seguir as diretrizes de SMS.

Alexandra Carlos Ribeiro Alves

Supervisora interina / STS M`Boi Mirim



## 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>

