

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PENHA



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE PENHA

Endereço: Rua Candapuí Nº 492, Vila Marieta, CEP: 03621-040 - São Paulo

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

Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

Andreza Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Penha

Mariana Delega de Souza Gonçalves

Ouvidor

Lúcia Fumiko Abe

Equipe de Ouvidoria

Suzana Maria Velloso Dutra Pugliano
Laura Aparecida Mungo Trezena (Estagiária)

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	22
15. Glossário	23
16. Siglário	24
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Penha pertence à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste e está localizada na região leste do município de São Paulo.

Abrange um território de 43,42 km², contando com 38 serviços de saúde distribuídos entre 4 Distritos Administrativos (Penha, Cangaíba, Artur Alvim e Vila Matilde), com uma população de 470.921 habitantes (Fonte: Resultados preliminares do Censo de 2022, IBGE).

Conta com os seguintes tipos de estabelecimentos/atendimento: 1 AMA 12h, 2 AMA 24h, 4 AMA/UBS Integrada, 1 CAPS A/D II, 1 CAPS A/D III, 1 CAPS ADULTO III, 1 CAPS INFANTO JUVENIL III, 1 CECCO, 1 CEO II, 1 CER I, 1 CER III, 1 HOSPITAL DIA 24h, 1 SAE DST/AIDS, 6 ESF, 1 UBS Mista, 9 UBS TRADICIONAL, 1 UVIS.

Outros Serviços: 3 PAI (Programa de Acompanhamento de Idoso), 4 EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar), 1 EMAP (Equipe Multiprofissional de Apoio), 10 EMULTI (Equipe Multiprofissional na APS), 1 ECR (Equipe de Consultório na Rua), 1 APD (Equipe de Acompanhante da Pessoa com Deficiência).

Na STS Penha todas as unidades de saúde são administradas diretamente pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS), e outras pela Organização Social de Saúde (OSS) SECONCI.



2. Panorama Geral do período

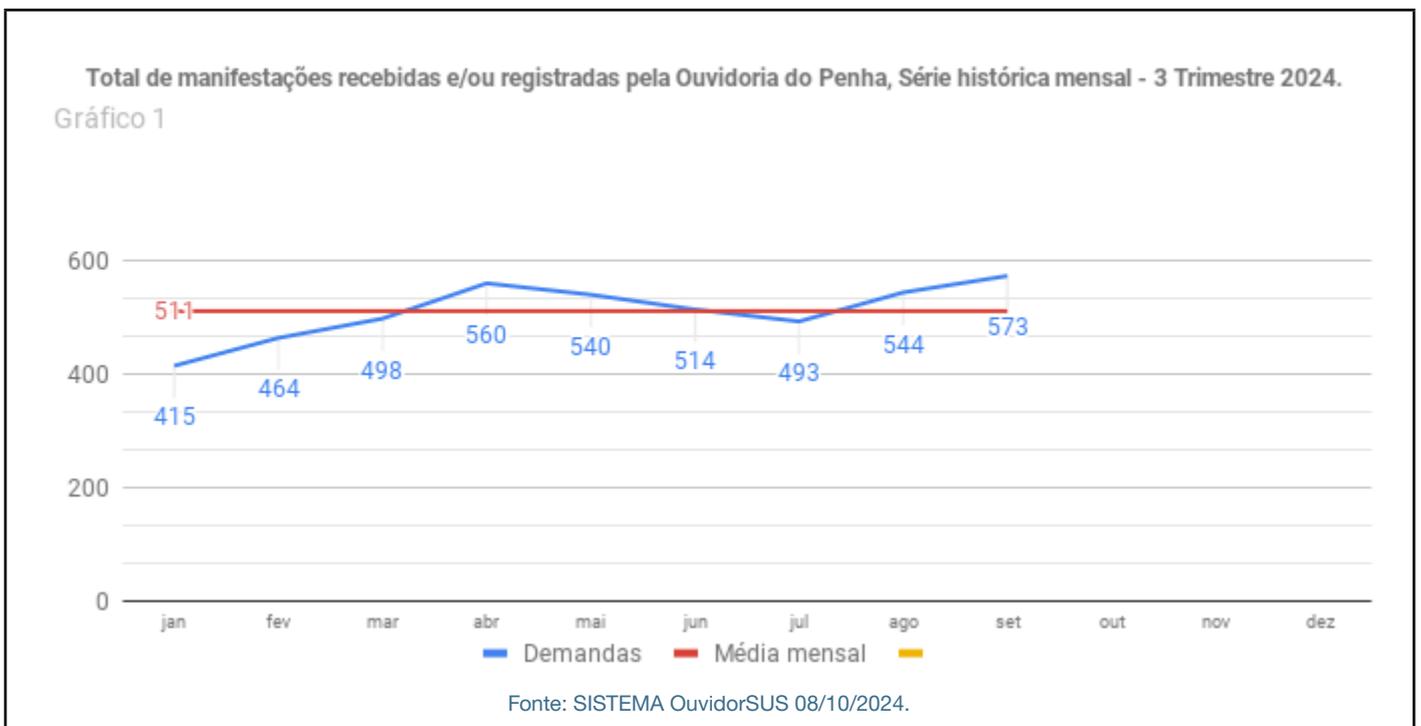
A partir dos dados obtidos do Banco de Dados da Rede de Ouvidorias SUS de 08/10/2024, faremos uma análise dos assuntos e sub assuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde - Penha.

Alguns apontamentos neste período foram que houve falta de fraldas geriátricas XG, a qual gerou diversas manifestações de ouvidoria, mas o abastecimento já foi normalizado.

Observamos também uma redução do quantitativo do número de demandas de modo sazonal em julho, devido ser mês de férias, mas aumento novamente em agosto e setembro.

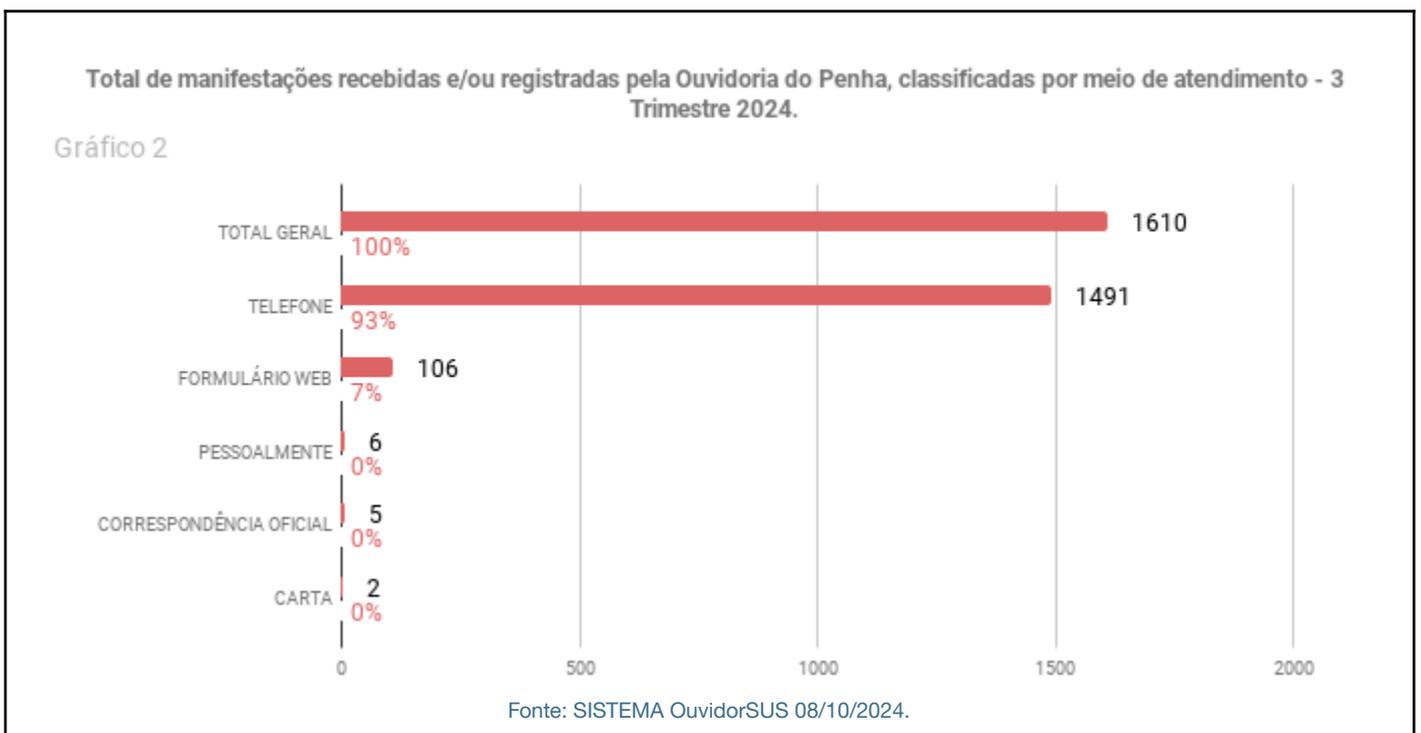
A Unidade de Saúde da STS Penha com maior impacto no quantitativo geral da região é o Hospital Dia Penha, atendendo quase 9 mil pacientes por mês, com diversas especialidades e configuração de agendas que não conseguem absorver todas as demandas de retorno, gerando um número alto de demandas de ouvidoria por este motivo.

3. Número de manifestações – Série histórica



Nesse Gráfico de Série Histórica - Número de Manifestações, podemos observar que no mês de **Julho/2024** houve um declínio significativo no número de registro de Manifestações (493), em comparação ao mês de **Junho/2024** (514) . Mas ao analisarmos o 3º Trimestre 2024 (Julho, Agosto e Setembro) houve aumento, inclusive na média mensal (511) em relação ao 2º Trimestre 2024 (498 /mês).

4. Meios de atendimento

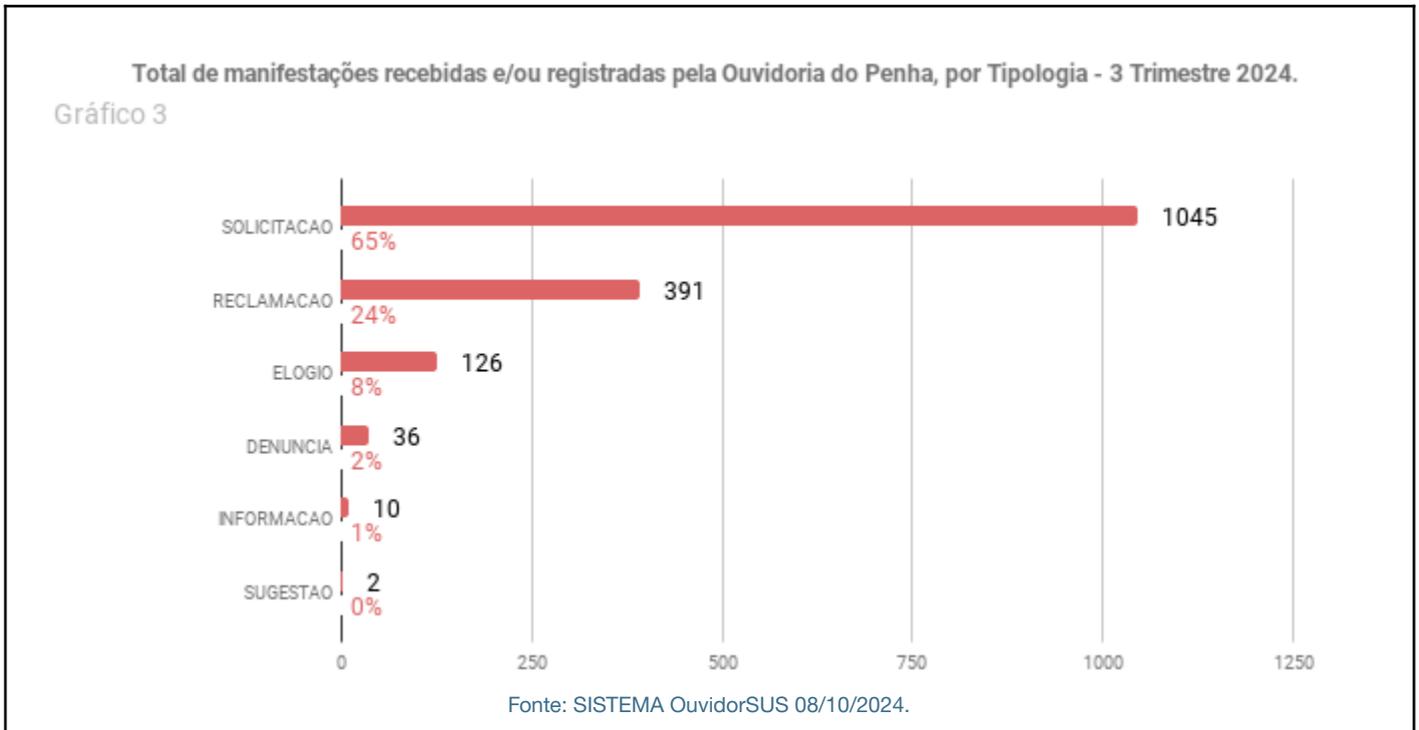


No 3º Trimestre de 2024, a Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde - Penha (STS PE) recebeu um total de 1.610 manifestações.

O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone - Central 156, com 1.491 Manifestações registradas (93%).

Entretanto, houve um aumento significativo no registro por meio do Formulário Web, atingindo 106 demandas, isto é 55% a mais em comparação ao trimestre anterior (58 manifestações).

5. Classificação das manifestações



6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Foram 1045 Manifestações de **solicitações** registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 84% do total geral (gráfico 2).

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde, com 876 Manifestações (65%).

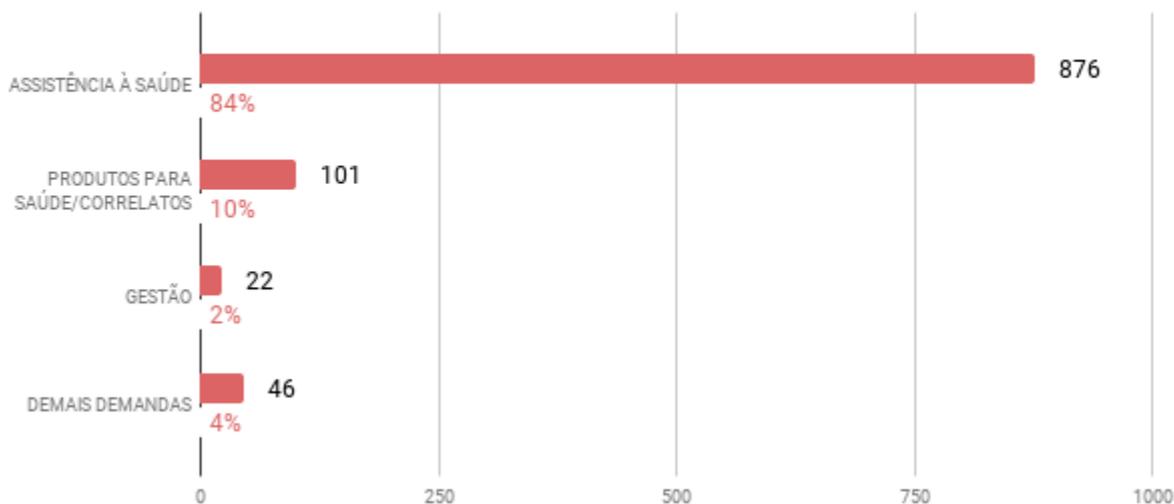
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações.

No Assunto **Assistência à Saúde**, os sub assuntos mais registrados, 73% são relativos a Consultas/Atendimentos/Tratamento, sobre consultas com médicos de diversas especialidades, porém este fluxo está condicionado à disponibilidade de vagas junto à Regulação SUS.

Outro problema enfrentado na Assistência à Saúde são as Cirurgias (10%) as quais também estão vinculadas à disponibilidade de vagas junto ao Regulador SUS.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Penha – 3 Trimestre 2024.

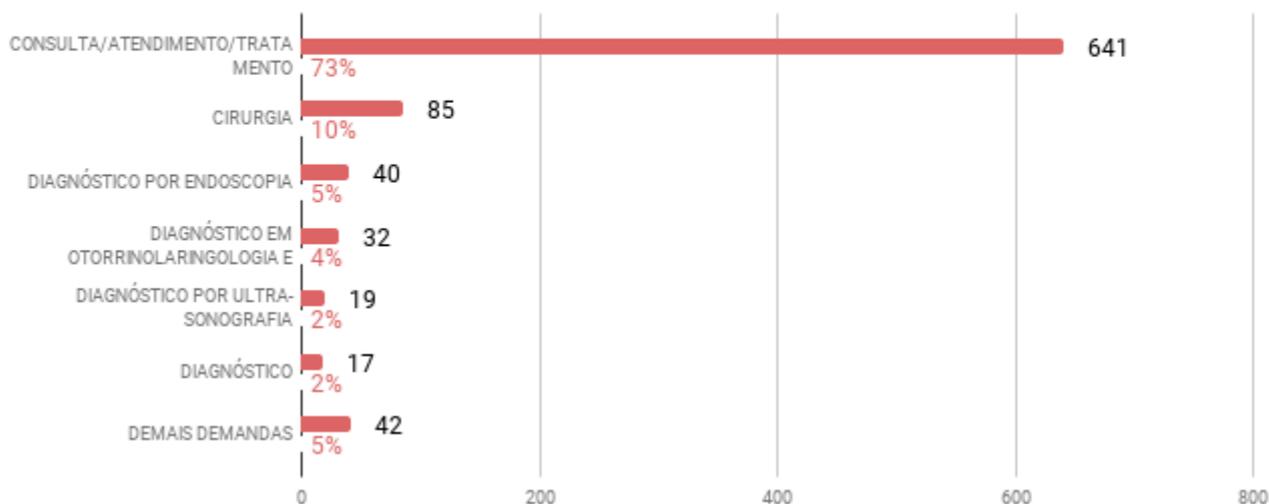
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Penha - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Das **391 Manifestações de Reclamações** registradas no período, correspondem a 24% em relação ao Total Geral

Conforme o **gráfico 6**, as Reclamações concentram-se no assunto Gestão (84%).

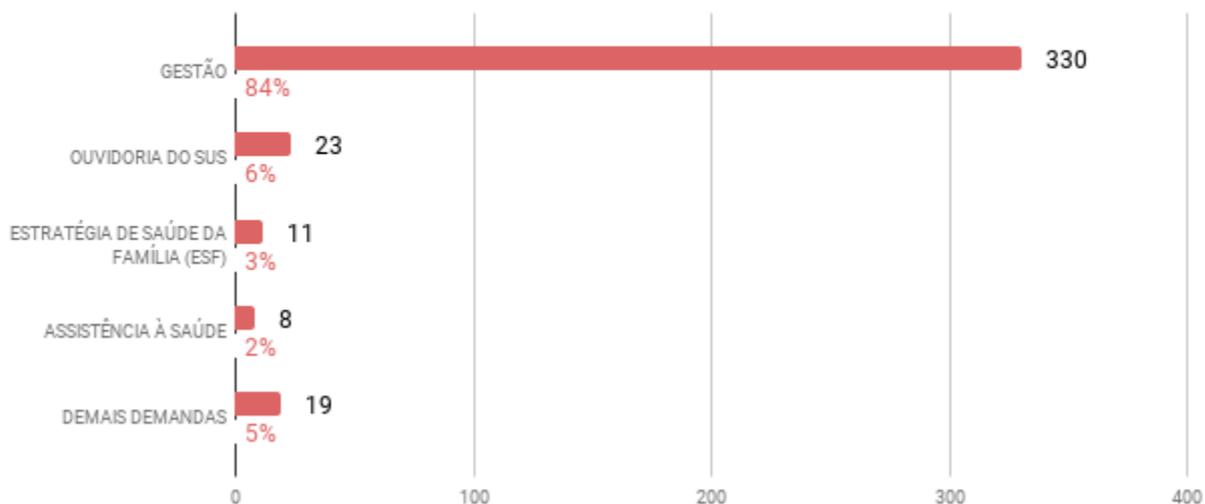
O **gráfico 7** detalha o sub assunto mais recorrente dentre as Reclamações de Gestão, 52 % são relativos a **Estabelecimentos de Saúde**, como demora no atendimento nas AMAS, isto se deve ao grande fluxo de procura pelos munícipes e **43% a Recursos Humanos**, reclamações sobre médicos, enfermeiros e profissionais em geral, devido principalmente à falta de um acolhimento satisfatório.

Outra causa de reclamações com bastante prevalência, foi quanto a Rotinas e Protocolos no funcionamento diário das Unidades de Saúde.

Mas, apesar das **Reclamações** concentrarem-se no assunto Gestão, não podemos deixar de citar o Assunto relativos a **Produtos de Saúde e Correlatos** (10%). Onde há recorrências relativos à entrega de fraldas, muitas delas devido à ausência de atualização do cadastro dos pacientes pelas Unidades de Saúde

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Penha – 3 Trimestre 2024.

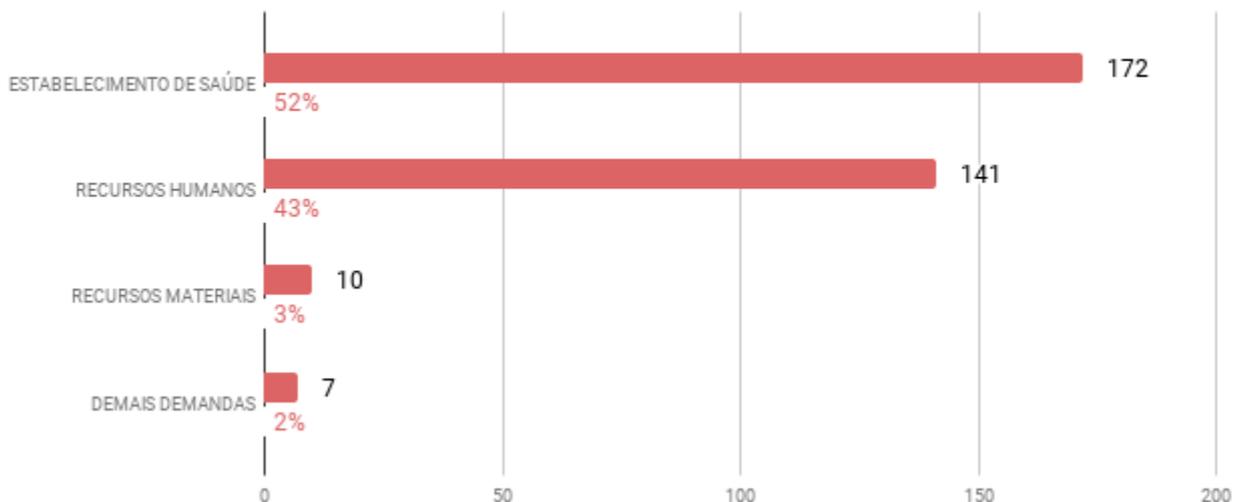
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 7

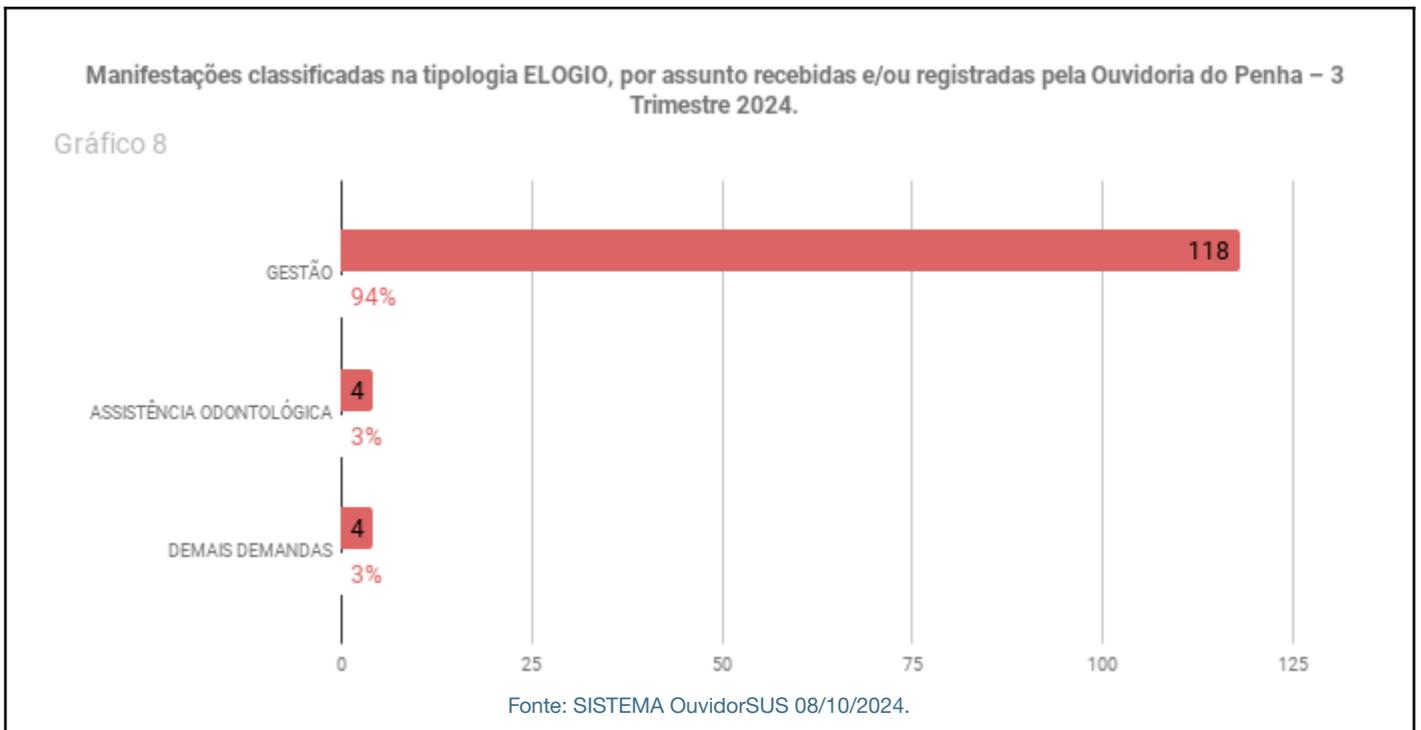


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Em 2022 a Divisão de Ouvidoria do SUS, em conjunto com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP) da Secretaria Municipal da Saúde (SMS), lançaram o selo "Gente que faz o SUS". Trata-se de um reconhecimento às equipes que recebem elogios na Rede de Ouvidorias SUS pelo atendimento prestado à população.

Os profissionais e equipes que foram elogiados por meio das manifestações do OuvidorSUS recebem um certificado do programa "Gente que Faz o SUS", o que motiva a equipe de saúde pelo reconhecimento ao trabalho prestado aos usuários da Unidade de Saúde.



No **3º trimestre de 2024**, foram registrados **126 elogios**, correspondendo a **8% do Total Geral**.

Conforme o Gráfico 8, o assunto com o maior número de demandas foi de Gestão, representando 94%.

A média mensal no trimestre foi de 42 elogios por mês.

As demandas de Elogios com Assunto de Gestão (94%), correspondem à manifestação de SATISFAÇÃO quanto à assistência prestada pelas Equipes da Unidade de Saúde e/ou a assistência

prestada pelos profissionais, como Gerente, Médico, Enfermeiro, entre outros.

Destacamos que, houve registro de Manifestação de Elogio do Assunto: "**Demais Demandas**" (3%), referente ao sub assunto: **OUVIDORIA SUS**, onde a munícipe Relata a SATISFAÇÃO obtida pela forma como foi acolhida e conduzida a sua demanda.

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 24H ENGENHEIRO GOULART DR JOSE PIRES	10	10	100%
AMA 24H JARDIM NORDESTE DR CARLOS NEDER	18	18	100%
AMA MAURICE PATE	5	5	100%
AMA/UBS INTEGRADA CANGAÍBA - DR. CARLOS GENTILE DE MELLO	38	38	100%
AMA/UBS INTEGRADA CHACARA CRUZEIRO DO SUL - ZELIA L M DORO	17	18	94%
AMA/UBS INTEGRADA PADRE MANOEL DA NÓBREGA	36	47	77%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SILVIA	101	101	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS AD III PENHA	4	4	100%
CAPS ADULTO III VILA MATILDE	12	12	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III PENHA	1	1	100%
CEO II PENHA - DR. WILSON FERREIRA DO VALLE	1	1	100%
CER II PENHA	11	11	100%
CER PARQUE ARTHUR ALVIM	1	1	100%
HOSPITAL DIA - PENHA	500	503	99%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - PENHA	2	6	33%
UBS ANTONIO ESTEVÃO DE CARVALHO	34	40	85%
UBS ANTONIO PIRES F VILLA LOBO	19	20	95%
UBS CIDADE PATRIARCA	16	29	55%
UBS ENGENHEIRO GOULART - DR. JOSÉ PIRES	83	84	99%
UBS ENGENHEIRO TRINDADE	39	47	83%
UBS JARDIM MARINGÁ - VILA TALARICO	38	38	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM SÃO FRANCISCO	24	28	86%
UBS JARDIM SÃO NICOLAU	49	53	92%
UBS PADRE JOSE DE ANCHIETA	35	35	100%
UBS PARQUE ARTHUR ALVIM	19	20	95%
UBS VILA ARICANDUVA	23	23	100%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. CASSIO BITENCOURT FILHO	43	46	93%
UBS VILA ESPERANÇA - DR. EMILIO SANTIAGO DE OLIVEIRA	42	44	95%
UBS VILA GRANADA - DR ALFREDO FERREIRA PAULINO FILHO	38	45	84%
UBS VILA GUILHERMINA - DR. AMERICO RASPA NETO	24	24	100%
UBS VILA MATILDE - DR. RUBENS DO VAL	20	20	100%
UVIS PENHA DE FRANÇA	2	4	50%
Total	1305	1376	95%

Esta planilha representa o comparativo do total de manifestações registradas no período, classificadas como **Solicitações** e **Reclamações**, e destas, quantas foram respondidas/concluídas dentro prazo estabelecido, isto é, até 20 dias.

Ressaltamos que estão inclusas todas as Unidades de Saúde da STS Penha, as administradas diretamente pela SMS e as administradas pela Organização Social de Saúde-SAS SECONCI.

Quantidade de demandas recebidas no período: 1376
Manifestações

- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 1305
Manifestação(95%)
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

Tivemos algumas demandas com atraso no prazo devido a dificuldade de apuração principalmente as demandas de Unidade de Vigilância em Saúde

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

A Ouvidoria-STs Penha manterá o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores das Unidades de Saúde.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Monitorar o prazo de resposta das demandas, entrar em contato com os gestores para avaliação dos prazos que devem ser cumpridos, entender o grau de dificuldade para conclusão em algumas demandas e orientar os gestores quanto à qualidade das mesmas.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: **1376** Manifestações
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: **1240** Manifestações, com registro no PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE(PAQ)
- Principais problemas identificados: Muitas demandas com registro errôneo das Unidades de Saúde de destino, acarretando várias tramitações até chegar ao destino correto, ocorrendo a demora na resposta ao manifestante.

Sugestões de melhorias:

Aumentar a frequência das reuniões técnicas com toda a Rede de Ouvidorias, com foco em discussões de casos, alinhamento de condutas e aprimoramento das práticas.

11. Plano de ação

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

Manter o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores das Unidades de Saúde.

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
Fechamento das demandas dentro do prazo	Cumprir as metas dos indicadores dentro do prazo	Entrar em contato com os responsáveis pelas demandas de ouvidoria nas unidades de saúde	Diariamente	Equipe de Ouvidoria STS Penha	Em andame... ▾
Melhorar a qualidade das respostas	Algumas demandas são reencaminhadas às Unidades de saúde, necessitando realizar novo tratamento, devido a resposta e a conduta estarem insatisfatória.	Entrar em contato sempre que necessário com as unidades com problemas identificados	Diariamente	Equipe de Ouvidoria STS Penha	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
19/09/2024	Reunião Rede de Ouvidorias	MIGRAÇÃO PARA O SISTEMA SIGRC, HIERARQUIA SISTEMA, FORMULÁRIOS, CRONOGRAMAS.	LÚCIA FUMIKO ABE

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Uma das funções da Ouvidoria SUS é identificar padrões, tendências e oportunidades de gerar melhor atendimento e satisfação aos usuários do sistema de saúde.

Mas existem alguns assuntos onde se observa maior recorrência, que fogem a nossa governabilidade, como as solicitações de agendamento de consultas médicas de especialidades, principalmente de oncologia, gerando insatisfação pelo profissional de Ouvidoria SUS.

Lucia Fumiko Abe

Ouvidora/Assessora Técnica

Supervisão Técnica de Saúde Penha

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

O número expressivo de demandas registradas no território da STS Penha, o aumento observado na linha do tempo, bem como o aumento de registros em canais diferenciados, como foi observado em relação ao Formulário Web neste trimestre, reflete o trabalho de divulgação dos canais oficiais para registro das demandas relacionadas aos serviços de saúde e maior conhecimento da população da importância desse canal.

O trabalho conjunto dos setores de ouvidoria da STS e da OSS no monitoramento das demandas e orientação das Unidades, bem como o monitoramento do indicador de qualidade referente ao setor no Contrato de Gestão tem possibilitado melhorias no processo de trabalho e tempo adequado de respostas às demandas. Ainda há necessidade de alinhamento em relação às demandas que fogem à governabilidade do território. O registro das manifestações nos canais oficiais de ouvidoria possibilitam a identificação de fragilidades na rede e plano de ação para melhoria dos serviços ofertados à população.

Mariana Delega de Souza Gonçalves

SUPERVISORA TÉCNICA

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 (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>

