

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTANA/JAÇANÃ



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTANA/JAÇANÃ
Endereço: Av. Voluntários da Pátria 3063 Santana
Cep 02401-200 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, 28p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

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 Norte

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Santana/Jaçanã

Adriana Furlaneto Frias

Ouvidor

André Almeida Castro

Equipe de Ouvidoria

Fabício de Mello Serafim

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	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	11
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	14
10 .Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
10. Plano de ação	20
11. Participação da Ouvidoria em eventos	22
12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	23
13. Considerações do gestor sobre o período analisado	23
14. Glossário	24
15. Siglário	25
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

1. Perfil da Unidade de Saúde

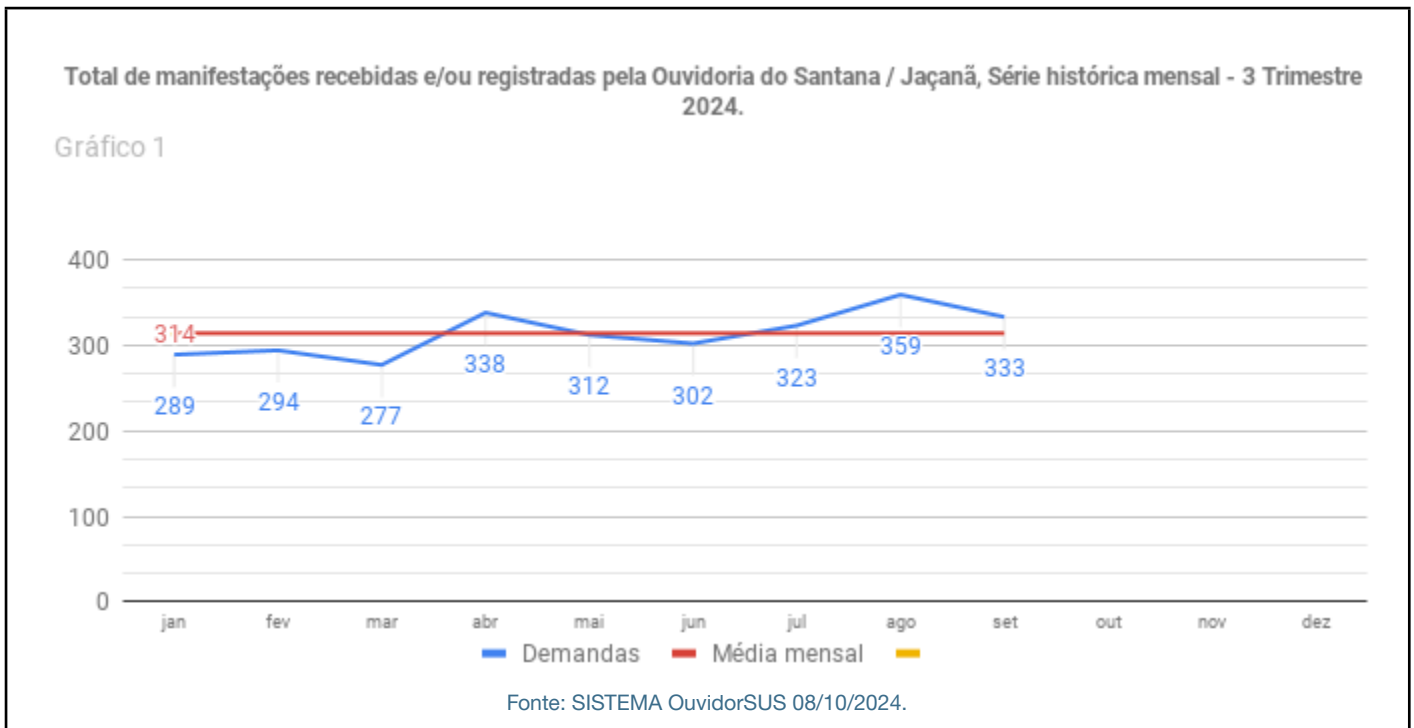
A STS Santana/Jaçanã pertence à CRS-Norte, fica localizada no bairro de Santana, possui uma área territorial de 98,80 km² e população de 602.805 hab (CENSO 2022). É subdividida em 5 Distritos Administrativos: Santana/Tucuruvi/Mandaqui e Jaçanã/Tremembé.

A rede assistencial é composta por 03 Assistência Médica Ambulatorial - AMA/UBSs, 08 Unidades Básicas de Saúde - UBSs tradicionais, 06 UBSs mistas, 03 UBSs Estratégia Saúde da Família - ESF, 01 Ambulatório de Especialidades, 01 Centro de Especialidades Odontológicas CEO, 01 Centro de Cuidados Odontológicos - CCO Norte, 01 Serviço de Atendimento Especializado SAE DST/AIDS, 01 Pronto Socorro PS Municipal, 01 Unidade de Pronto Atendimento UPA, 02 Centro Especializado em Reabilitação CERs, 02 Programas de Acompanhamento da Saúde da Pessoa com Deficiência - APDs, 01 Unidade de Referência à Saúde do Idoso - URSI, 04 Equipes Multiprofissionais de Atenção Domiciliar - EMADs, 02 Equipes Multiprofissionais de Apoio - EMAPs, 03 Programas de Acompanhante de Idosos - PAIs, 02 Equipes Consultório de Rua, 01 Centro de Convivência e Cooperativa - CECCO, 04 Centros de Atenção Psicossocial - CAPSs, 05 Serviços de Residência Terapêutica - SRTs, 03 Unidades de Acolhimento Adulto - UAAs e 02 Unidades de Vigilância em Saúde - UVIS, sendo as unidades de administração direta ou do parceiro Sociedade Brasileira Caminho de Damasco - SBCCD.

2. Panorama Geral do período

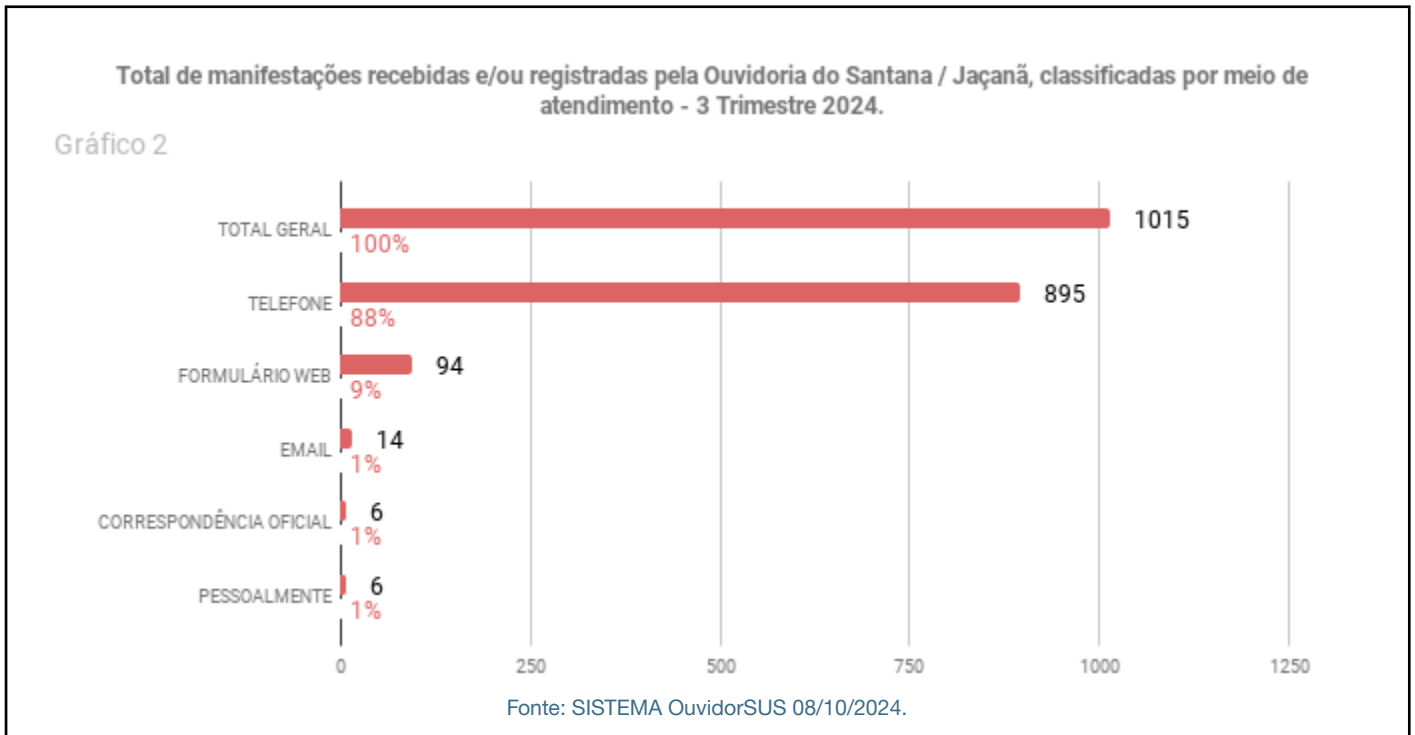
Dentro do período relativo ao 3º trimestre de 2024, apesar do aumento de 63 demandas no número total, não evidenciamos nenhum item que tenha aumentado a ponto de se destacar, apenas as solicitações e reclamações mais comuns. Percebemos uma redução nas demandas relacionadas ao atendimento de dengue, bem como de entregas de fraldas pelo correio.

3. Número de manifestações – Série histórica



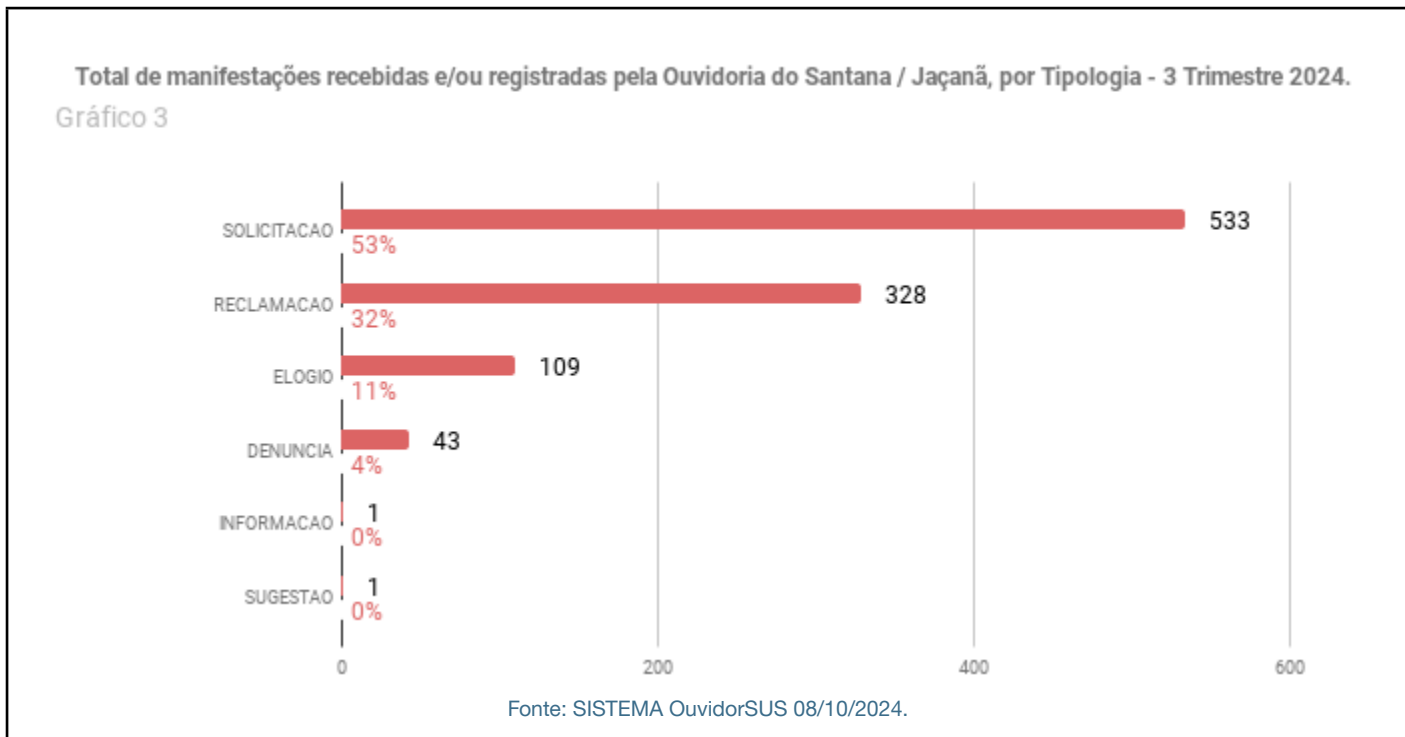
Em comparação com os trimestres anteriores, notamos uma curva de crescimento com um acréscimo de 63 demandas a mais em relação ao 2º trimestre, porém nenhum item que chame a atenção a ponto de percebermos um aumento expressivo.

4. Meios de atendimento



Comparado ao trimestre anterior percebemos que a modalidade telefone teve um decréscimo de 3%, totalizando 88%, mesmo assim demonstrando ser o meio mais acessível e com maior facilidade para o usuário, deixando como 2º colocado o formulário web, muito distante com somente 9% e os demais com apenas 1% cada.

5. Classificação das manifestações



Em relação ao 2º trimestre, evidenciamos aumento nos números de solicitações, elogios e sugestões e queda nos números de reclamações, denúncias e informações. Analisando os números, apesar do aumento do total de demandas, não evidenciamos nenhum item que tenha chamado a atenção, só as solicitações e reclamações comuns.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

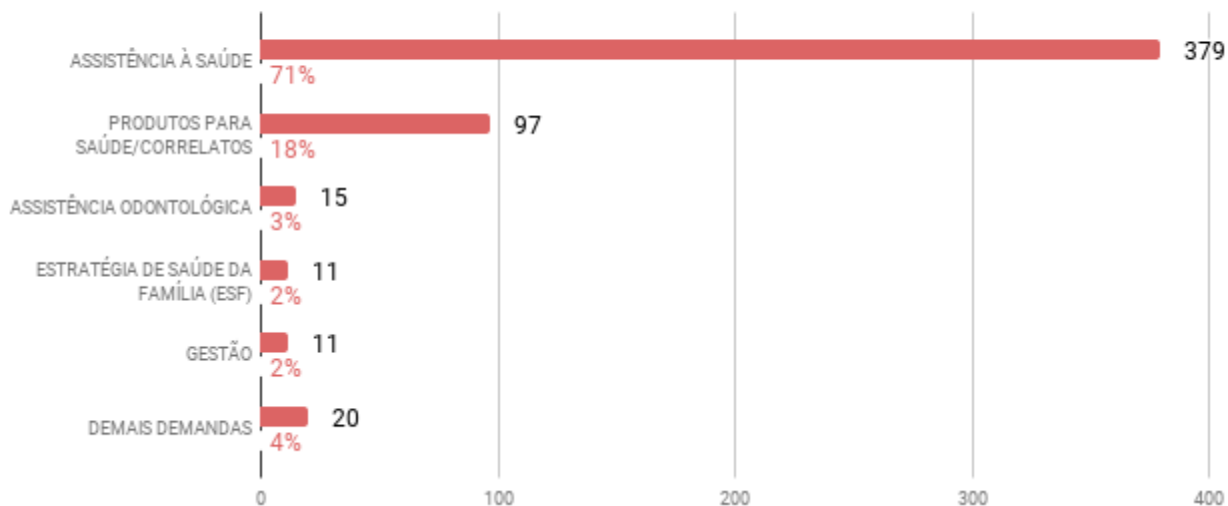
As 533 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 53 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (71%).

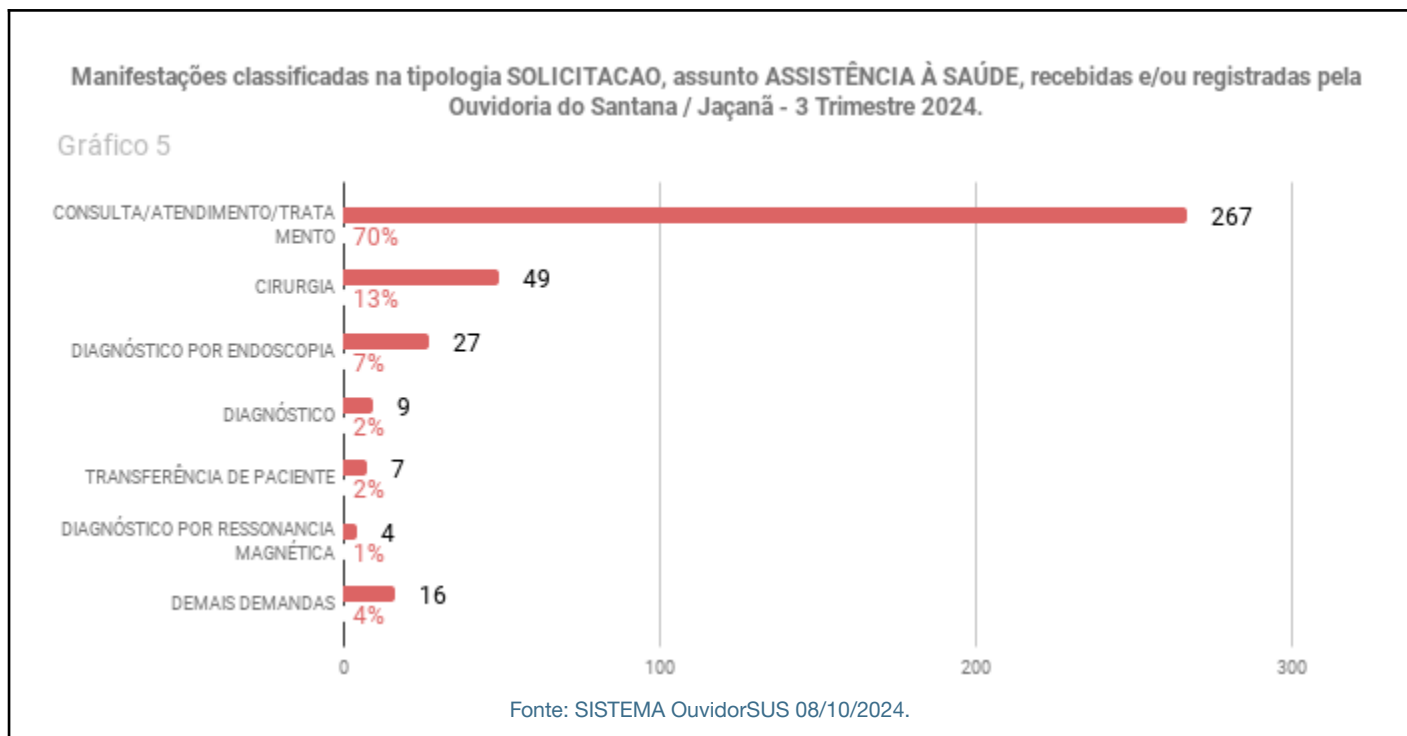
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 70% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 13% a cirurgia .

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

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.



7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

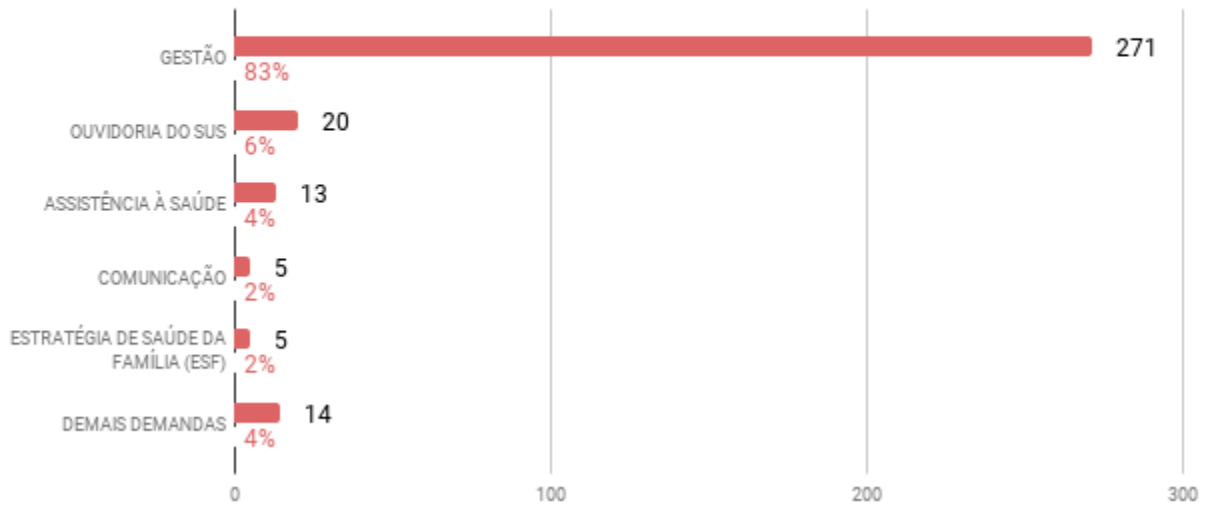
As 328 Reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (83%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a estabelecimento de saúde e 43% a recursos humanos.

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

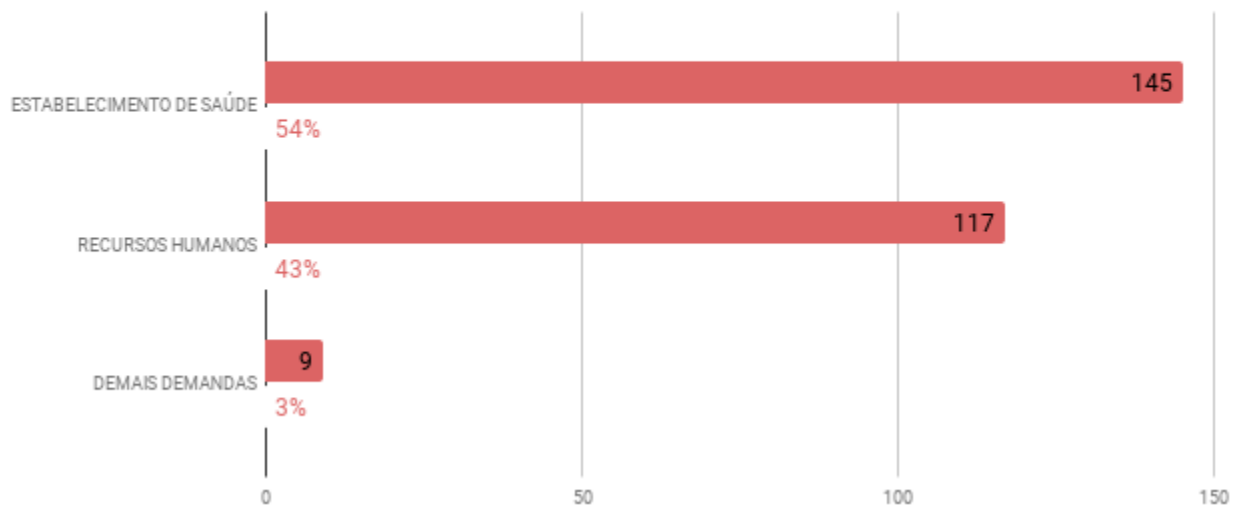
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

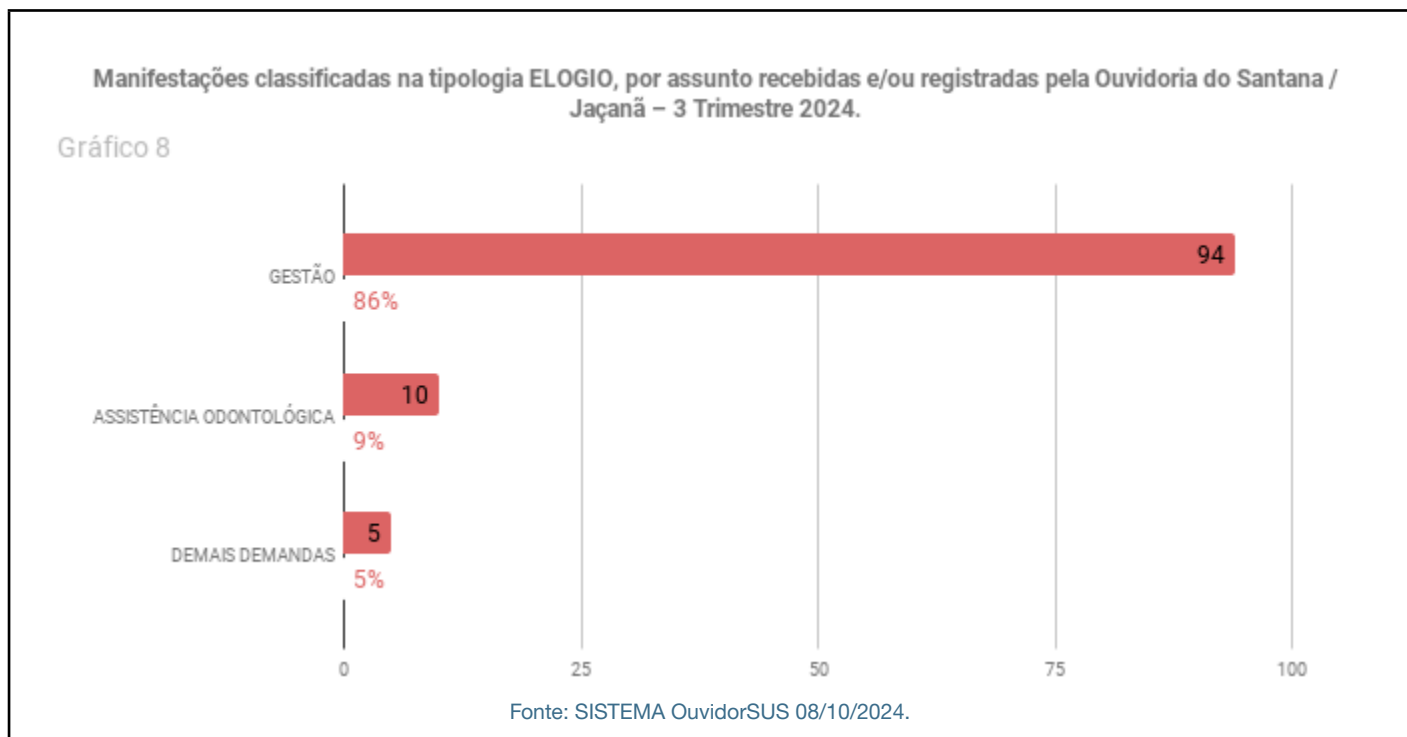
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 109 **elogios no terceiro trimestre de 2024**, correspondendo a **11% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 86%. A média mensal no trimestre foi 36,33 elogios.



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 UBS INTEGRADA JARDIM JOAMAR	71	71	100%
AMA/UBS INTEGRADA LAUZANE PAULISTA	46	89	52%
AMA/UBS INTEGRADA WAMBERTO DIAS DA COSTA	15	46	33%
AMB ESPEC TUCURUVI - PROF. ARMANDO DE AGUIAR PUPO	26	42	62%
CAPS ADULTO II DR. LEONIDIO GALVÃO DOS SANTOS (JAÇANÃ/TREMEMBÉ)	5	7	71%
CAPS ADULTO III MANDAQUI	7	7	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SANTANA	3	5	60%
CER II JACANA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER II TUCURUVI	18	18	100%
PS MUNICIPAL SANTANA - LAURO RIBAS BRAGA	31	31	100%
SAE DST/AIDS SANTANA - MARCOS LUTEMBERG	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTANA / TUCURUVI	2	3	67%
UBS CHORA MENINO	27	32	84%
UBS CONJUNTO DO IPESP	22	22	100%
UBS DONA MARIQUINHA SCIASCIA	13	13	100%
UBS DR. DOMINGOS MAZZONETO DE CILO - VILA AURORA	28	29	97%
UBS DR. JOSÉ DE TOLEDO PIZA	27	39	69%
UBS HORTO FLORESTAL	15	15	100%
UBS JARDIM APUANA	9	9	100%
UBS JARDIM DAS PEDRAS	19	31	61%
UBS JARDIM FLOR DE MAIO	19	19	100%
UBS JARDIM FONTALIS	51	52	98%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JAÇANÃ – DR. SEBASTIÃO GABRIEL SAYAGO DE LAET	28	28	100%
UBS JOAQUIM ANTONIO EIRADO	11	24	46%
UBS JOVA RURAL	4	27	15%
UBS PARQUE EDU CHAVES	26	28	93%
UBS VILA ALBERTINA - DR OSVALDO MARÇAL	32	33	97%
UBS VILA NIVI	41	45	91%
UBS VILA NOVA GALVÃO - SÔNIA REGINA CAMPANELLI	15	15	100%
UPA JAÇANÃ	27	39	69%
UVIS JAÇANÃ / TREMEMBÉ	2	2	100%
UVIS SANTANA / TUCURUVI	5	6	83%
Total	647	829	78%

- Quantidade de demandas recebidas no período: de acordo com a planilha acima foram recebidas 829 demandas.
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: das quais 647 foram respondidas dentro do prazo de 20 dias.
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: as seguintes unidades não atingiram os 80% pretendidos:

AMA/UBS INTEGRADA LAUZANE PAULISTA: "Não temos ouvidorias do AMA respondidas fora do prazo"

AMA/UBS INTEGRADA WAMBERTO DIAS DA COSTA: "Informo que verifiquei a planilha e não temos ouvidorias da AMA respondida fora do prazo.att"

UBS Wamberto Dias: "Em resposta ao solicitado, informo que tivemos atraso nas respostas das demandas em virtude de algumas particularidades da equipe. Em julho saí de férias e ficou responsável pelas demandas a Enfermeira RT, que no mesmo mês teve o falecimento de seu filho, acarretando acúmulo de demandas no retorno das férias. A partir de então, permanecemos com equipe reduzida, déficit de RH, contribuindo para o atraso. Concomitante à essa situação tivemos um aumento das demandas no período. Tendo sido a primeira vez que ocorre, nós nos organizaremos para atender todas as demandas dentro do prazo preconizado. Atenciosamente."

AMB ESPEC TUCURUVI - PROF. ARMANDO DE AGUIAR PUPO "Como todas as ouvidorias só concluímos após conseguirmos muitas tentativas de contato telefônico e em último caso por e-mail, temos atrasos nessas conclusões. Muitos casos não atendem telefonemas e não possuem email de contato. Atenciosamente"

CAPS ADULTO II DR. LEONIDIO GALVÃO DOS SANTOS
(JAÇANÃ/TREMEMBÉ)

CAPS INFANTOJUVENIL III SANTANA

SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTANA / TUCURUVI,

UBS DR. JOSÉ DE TOLEDO PIZA "Em resposta à questão informamos que houve dificuldade com o contato com os Municípios, sendo inclusive necessário realizar visita domiciliar em alguns casos, visto que eram demandas que necessitavam comparecimento do paciente em vagas de especialidades."

UBS JARDIM DAS PEDRAS: "Para realizar as tratativas necessárias para as resoluções das ouvidorias, costumo realizar 03 tentativas de contato telefônico, envio de mensagem por e-mail (quando informado), envio de mensagem por aplicativo de mensagem (whatsapp) e 01 visita domiciliar. Esgoto todas as possibilidades antes de encerrar a ouvidoria sem o contato efetivo, nestes casos, o prazo acaba excedido. Durante uma parte do período eu estava de férias e a minha enfermeira RT ficou responsável pelas respostas das ouvidorias, devido às altas demandas, realmente houve um atraso nas respostas, pois a demanda não foi compartilhada com mais ninguém. Em alguns casos de "Solicitações" relacionadas à regulação de vagas, temos como rotina pedir algumas informações adicionais para os reguladores, para que durante o contato com o município possamos estar munidos do maior número de informações, em algumas situações houve uma espera demasiada na obtenção destas respostas."

UBS JOAQUIM ANTONIO EIRADO:

UBS JOVA RURAL, UPA JAÇANÃ:"Esclarecemos que neste período conforme acompanhamento abaixo. Tivemos desdobramentos das ouvidorias para melhor apuração tanto quanto assistencial como de apoio pela Instituição. Foi realizado um alinhamento interno quanto a solicitação de dilação de prazo quando houver necessidade mitigando o risco de não cumprir o prazo de 20 dias e seguido em maior acompanhamento os prazos por esta gestão. Obtemos resultados satisfatórios, onde vemos que de agosto em diante não tivemos nenhuma ouvidoria fora do pactuado. Pedimos desculpas pelo lapso e estamos à disposição."

Ações realizadas pela ouvidoria da STS Santana para melhorar o prazo das demandas:

Foi enviado e-mail às unidades acima com cópia desta planilha, cobrando os motivos de não ter alcançado a meta.

Reunião com os gerentes de todas as unidades.

Email enviado à direção da OSS SBCD solicitando cobrança de melhores resultados das unidades sob sua direção.

Principais resultados obtidos:

Em relação ao trimestre anterior, reduzimos de 12 para 11 unidades que não cumpriram a meta, porém nosso percentual geral baixou para 78%. Apesar do aumento na quantidade de demandas respondidas dentro do prazo em relação ao 2º trimestre, o aumento geral no número de demandas foi maior, percentualmente abaixando nosso índice.

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Maior conscientização dos gerentes de unidades, informando-os que podem solicitar a inclusão de colaboradores no OuvidorSUS. a fim de ajudá-los no cumprimento dos prazos de respostas.

10 .Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: De acordo com a PAQ, registramos no 3º trimestre um total de 993 demandas;
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: avaliamos um total de 971 no mesmo período.
- Principais problemas identificados: Dificuldade de algumas unidades em responder as demandas dentro do prazo.
- Sugestões para melhoria: Que as gerências de unidades solicitem o cadastro de pelo menos mais um colaborador no sistema OuvidorSUS

10. Plano de ação

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

Encaminhamento de e-mail às unidades que não conseguiram atingir a meta cobrando-lhes o motivo;

- Sugestão de inclusão de pelo menos um colaborador para auxiliar a gerência da unidade nas questões de prazo para resposta, já realizado para algumas unidades que solicitaram, porém nem todas assim o fizeram;
- Reunião com todos os gerentes das unidades para reforçarmos a necessidade de dar maior atenção aos prazos de respostas das ouvidorias
- Encaminhamento de e-mail à direção da OSS parceira solicitando providências.

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
reunião com gerentes	encontrarmos soluções	reunião presencial	29/08/2024	ouvidor	Concluído ▾
e-mail à direção da SBCD com planilha com atrasos de prazo	cobrar os motivos dos atrasos	solicitando mais empenho	imediatamente	ouvidor	Concluído ▾
inclusão de colaborador	dar suporte à gerência	cadastrando usuário	algumas unidades já cadastraram	ouvidoria da STS	Em andame... ▾
e-mail com planilha com atrasos de prazo às unidades	cobrar os motivos dos atrasos	solicitando mais empenho	imediatamente	ouvidor	Concluído ▾
reunião com gerentes	encontrarmos soluções	reunião presencial	28/11/2024	Andre/Fabricio	A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
29/08/2024	Reunião de gerentes	Explicar sobre a planilha de prazo de resposta	Andre
19/09/2024	Reunião de Ouvidoria na SMS	Relatório	Andre



Reunião 19/09/2024 SMS

12. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Considerando o período analisado com o anterior, tivemos uma redução no percentual de resposta dentro do prazo para 78%. Em contrapartida, também reduzimos o número de unidades que não atingiram a meta de 12 para 11 e observamos um aumento discreto na quantidade total de demandas respondidas em tempo hábil (07), porém muito inferior ao aumento geral de demandas no período, o que fez com que nosso percentual baixasse.

13. Considerações do gestor sobre o período analisado

Embora o número de unidades que não atingiram a meta tenha diminuído, o aumento no volume de demandas não foi acompanhado por uma melhora proporcional na eficiência. Ou seja, o time não está conseguindo dar conta do aumento de trabalho no mesmo ritmo. Sendo necessário modificar algumas estratégias, por meio de mais treinamentos, e melhorar o sistema de acompanhamento e devolutivas, para que se adaptem ao aumento da demanda.

Adriana Furlaneto Frias

Supervisora Técnica de Saúde

Santana/Jaçanã

14. 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.

15. 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)

16. 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

17. 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>

