

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: STS SANTANA/JAÇANÃ

Endereço: Rua Voluntários da Pátria 3063 Santana CEP 02401-200  
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 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 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**

Roberto Carlos Rossato

**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

**Ouidor**

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

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</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>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>20</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>21</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>23</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>24</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre 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 STS Santana/Jaçanã pertence à CRS-Norte, fica localizada no bairro de Santana, possui uma área territorial de 98,80 km<sup>2</sup> 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 - SBCD.

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

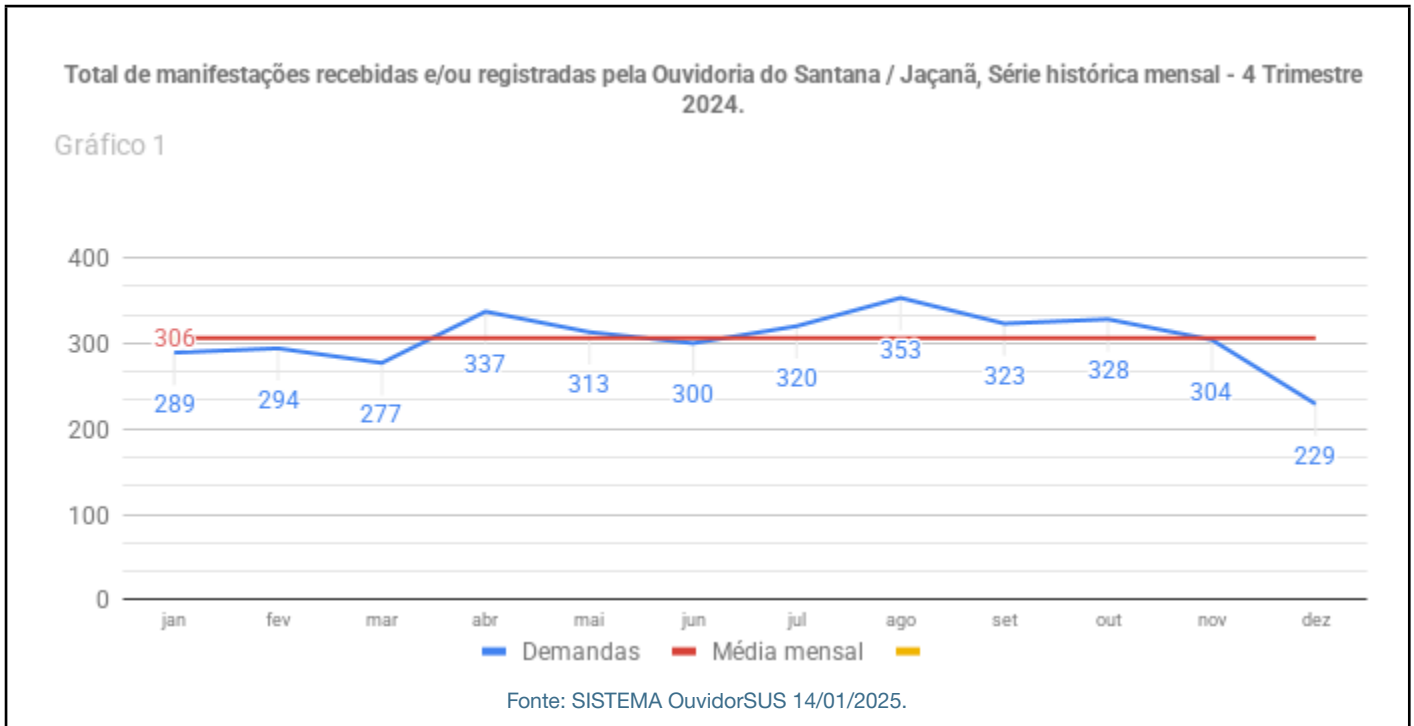
### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

Dentro do período relativo ao 4º trimestre de 2024, observamos uma sensível redução no total geral das demandas, sendo que esta queda foi mais acentuada no mês de dezembro, o que pode estar relacionado ao período de férias escolares e coletivas de final de ano, acarretando menor procura dos serviços de saúde.

### **2.2. Retrospectiva 2024**

Encerramos o ano de 2024 com um total de 3667 demandas sendo uma média mensal de 306. Iniciamos o 1º trimestre com 860 seguidos de aumentos na quantidade de demandas para 950 e 996 nos 2º e 3º trimestre, respectivamente, vale ressaltar que neste dois períodos tivemos aumento de demandas referentes a dengue e greve de correios que acarretou atrasos na entrega de fraldas. Enfim, no último trimestre tivemos uma sensível redução para 861 voltando ao patamar do início do ano.

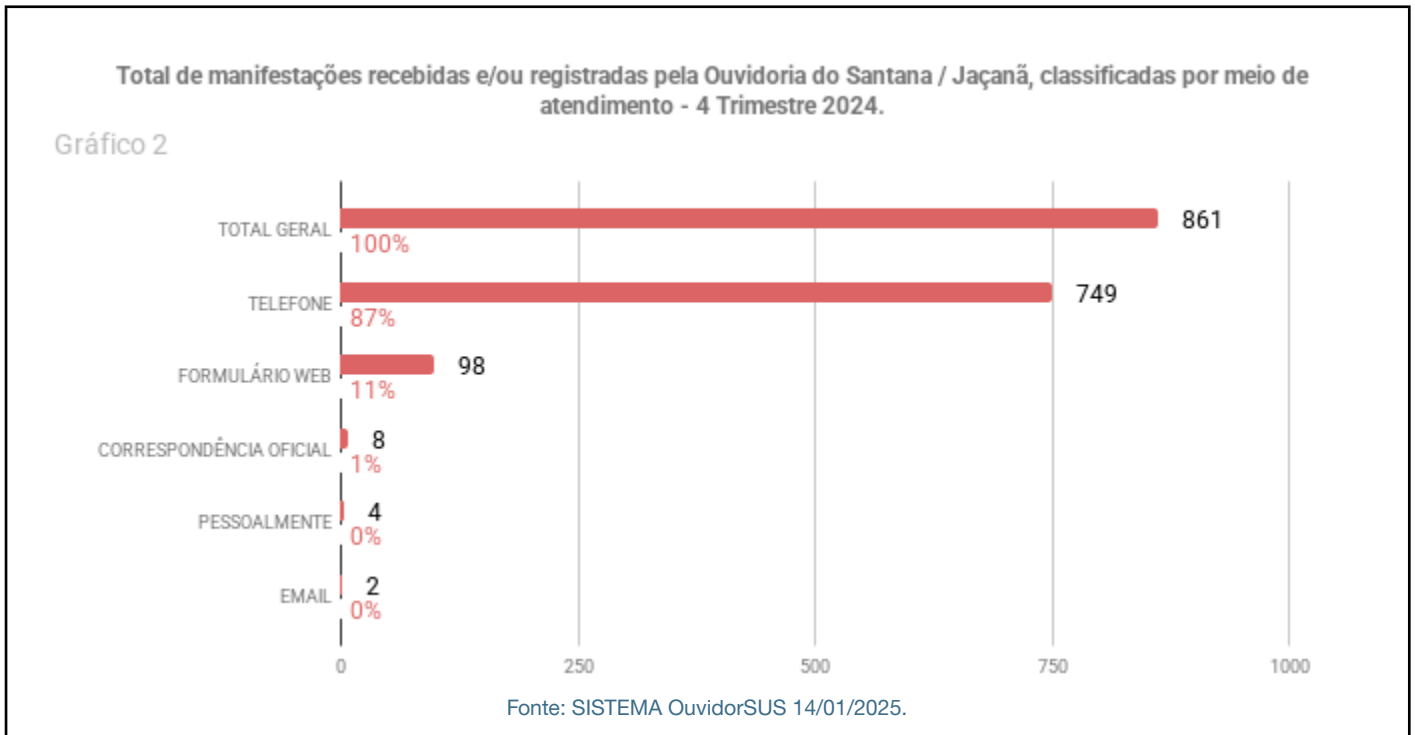
### 3. Número de manifestações – Série histórica



Analisando os números totais do 4º trimestre, observamos uma queda na quantidade de demandas em relação aos 2º e 3º trimestres e voltando ao patamar do 1º. O mês de dezembro registrou o menor número do ano, muito provavelmente por ser um período de férias, somando-se a isto uma diminuição nas demandas referentes a entrega de fraldas.

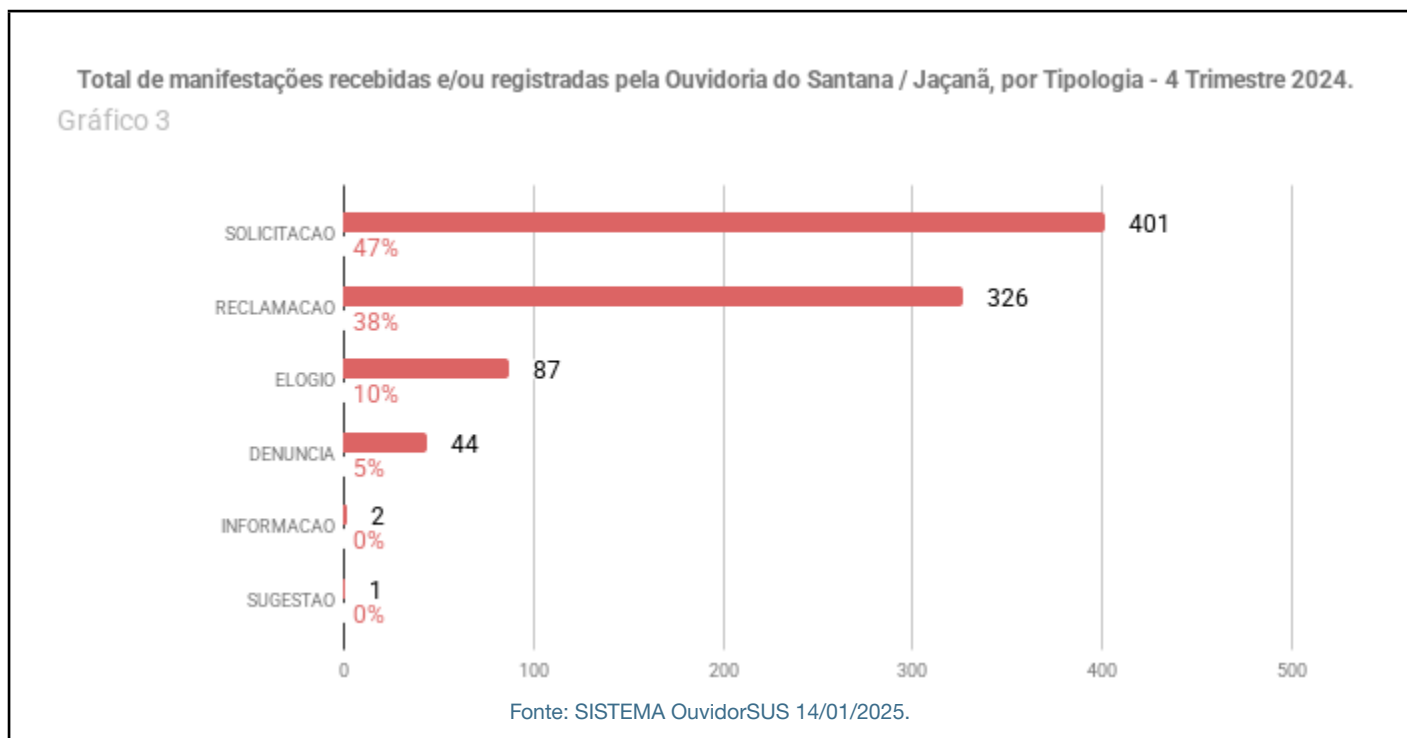


## 4. Meios de atendimento



Em comparação ao trimestres anteriores confirmou-se que o telefone com um total de 87% das demandas continua sendo o meio mais fácil e prático para os usuários registrarem suas demandas.

## 5. Classificação das manifestações



Em relação ao trimestre anterior, apesar da diminuição no total geral de demandas percebemos diminuição no número de solicitações, aumento no número de elogios e os demais índices permaneceram estáveis.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 401 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 47% do total.

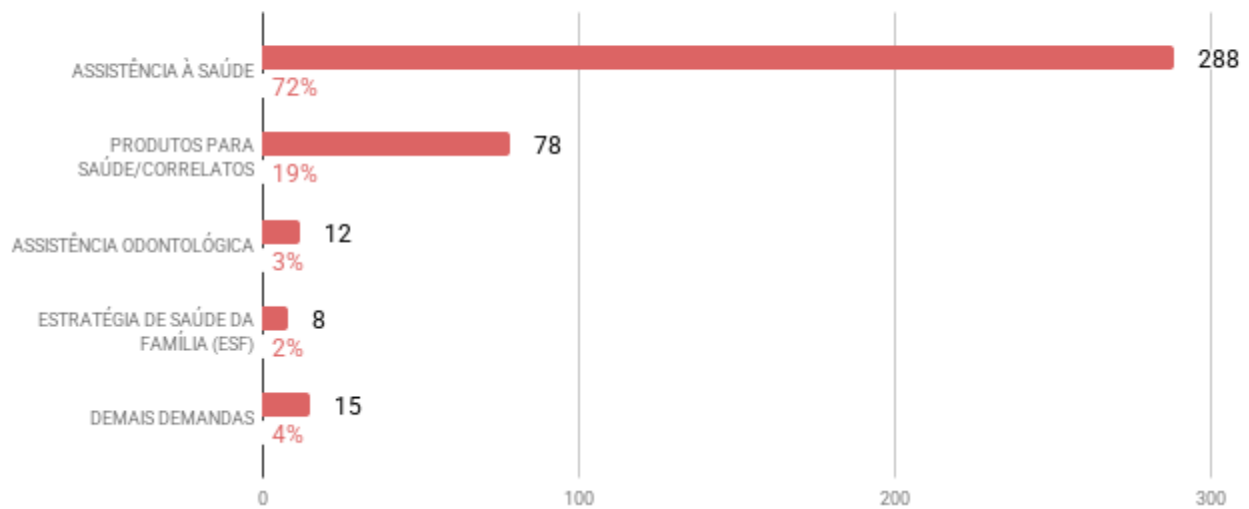
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (72%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 66% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 14% a cirurgias.

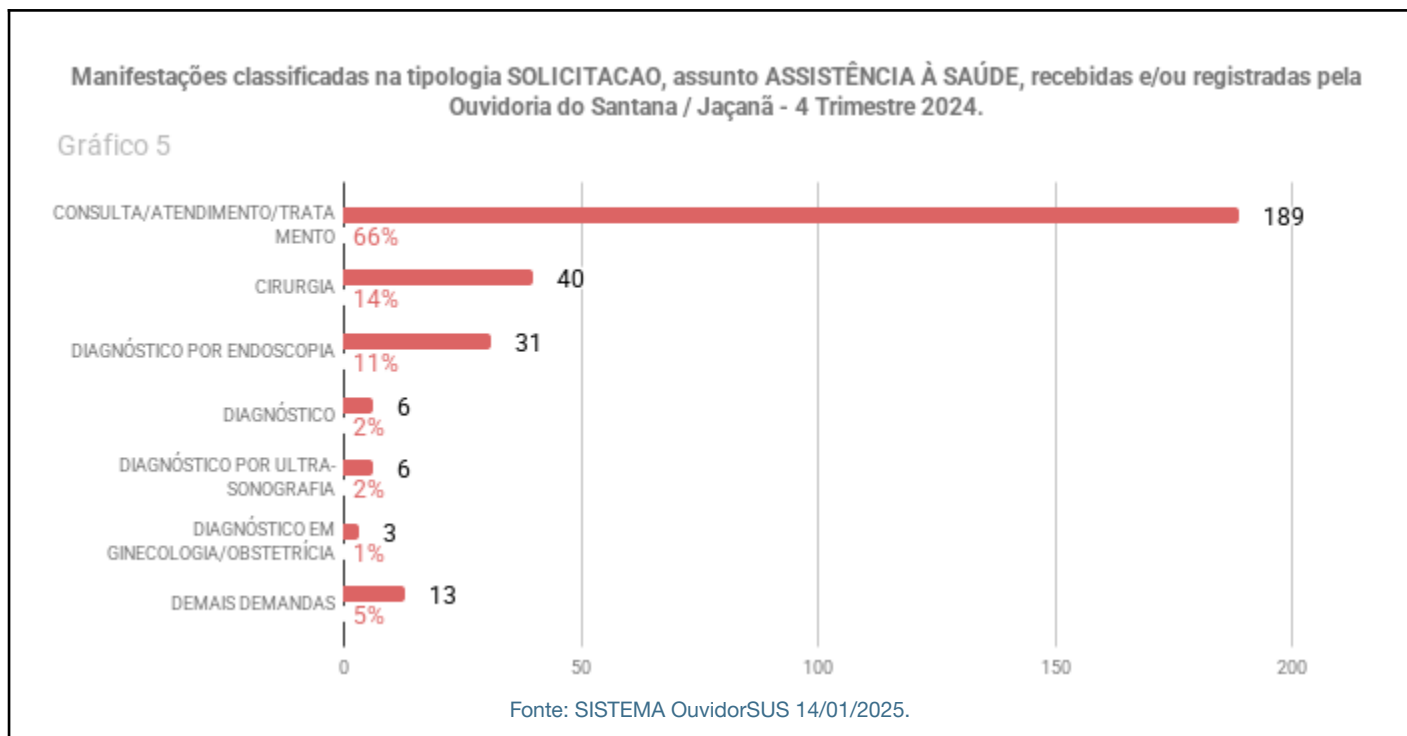
Em comparação com trimestre anterior percebemos uma redução de 132 demandas no total de solicitações, acompanhado a redução no número geral ocorrido no 4º trimestre.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santana / Jaçanã – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.



## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 326 Reclamações registradas no período correspondem a 38% do total.

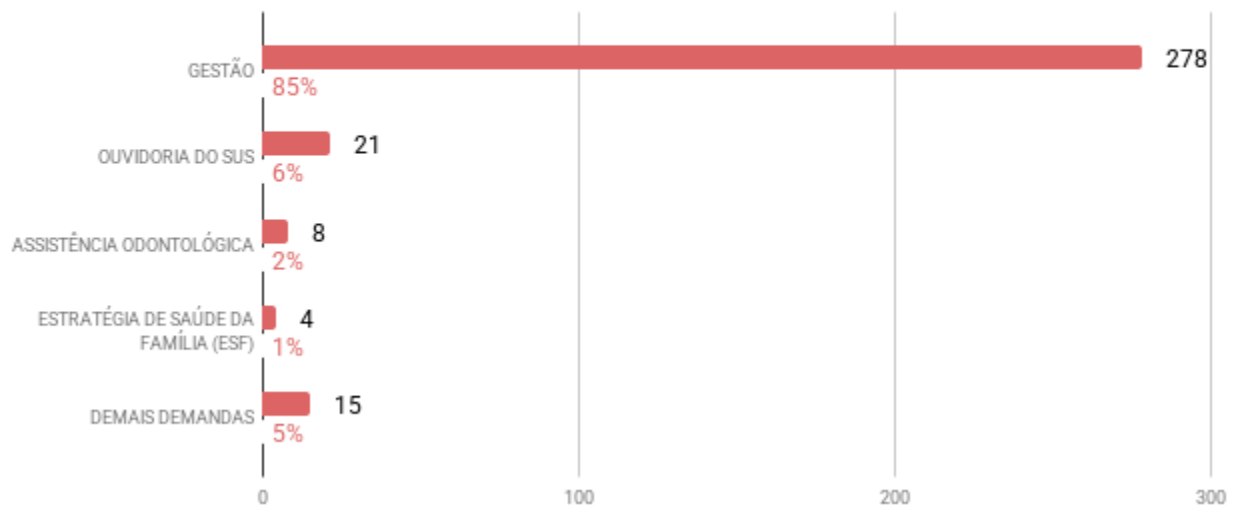
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (85%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a estabelecimento de saúde e 38% a recursos humanos.

Apesar da redução do número total de demandas, as reclamações praticamente se mantiveram no mesmo patamar do trimestre anterior, inclusive os subassuntos, permanecendo nas mesmas proporções.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santana / Jaçanã – 4 Trimestre 2024.

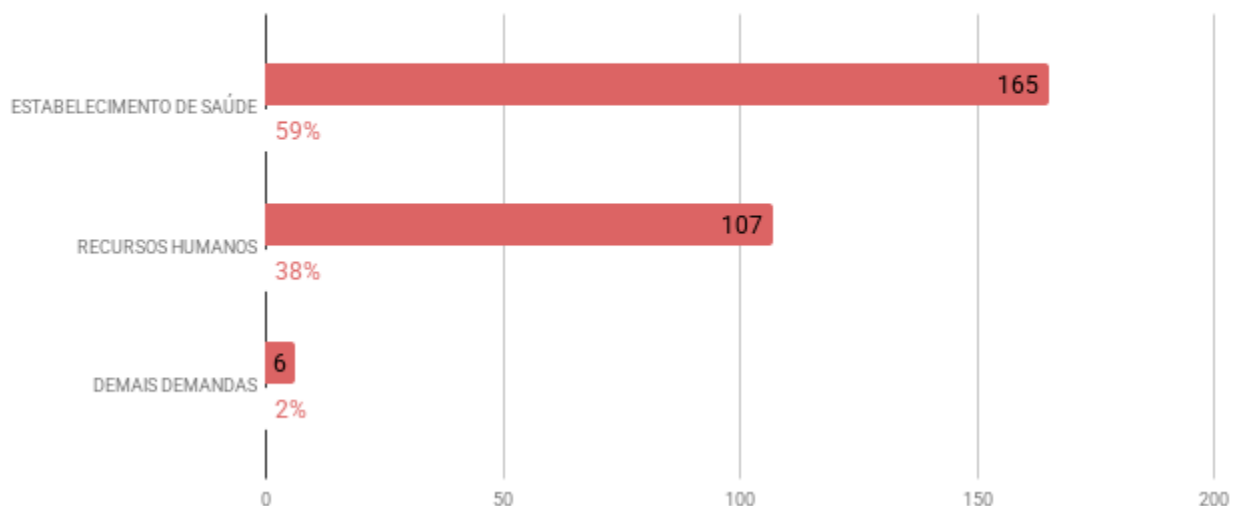
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santana / Jaçanã - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

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

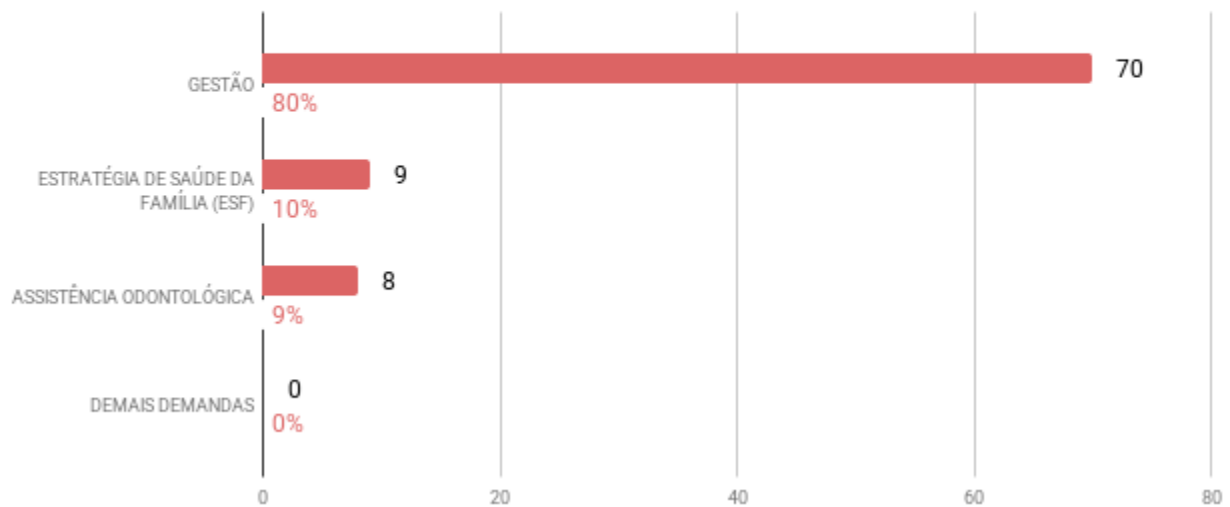
Foram registrados 87 **elogios** no **4º trimestre de 2024**, correspondendo a **10% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total,

o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 80%. A média mensal no trimestre foi de 29 elogios.

Nossa média mensal de elogios foi reduzida proporcionalmente à redução do total geral de demandas. Porém, percentualmente este índice permanece estável comparado aos trimestres anteriores.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santana / Jaçanã - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 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	76	76	100%
AMA/UBS INTEGRADA LAUZANE PAULISTA	55	76	72%
AMA/UBS INTEGRADA WAMBERTO DIAS DA COSTA	40	43	93%
AMB ESPEC TUCURUVI - PROF. ARMANDO DE AGUIAR PUPO	29	37	78%
CAPS AD III SANTANA	0	1	0%
CAPS ADULTO II DR. LEONIDIO GALVÃO DOS SANTOS (JAÇANÃ/TREMEMBÉ)	3	5	60%
CAPS ADULTO III MANDAQUI	10	13	77%
CAPS INFANTOJUVENIL III SANTANA	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CENTRO DE CUIDADO ODONTOLOGICO NORTE	8	8	100%
CER II JACANA	7	7	100%
CER II TUCURUVI	8	8	100%
HOSPITAL CANTAREIRA	1	1	100%
PS MUNICIPAL SANTANA - LAURO RIBAS BRAGA	30	30	100%
SAE DST/AIDS SANTANA - MARCOS LUTEMBERG	1	2	50%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTANA / TUCURUVI	8	8	100%
UBS CHORA MENINO	39	40	98%
UBS CONJUNTO DO IPESP	17	17	100%
UBS DONA MARIQUINHA SCIASCIA	17	17	100%
UBS DR. JOSÉ DE TOLEDO PIZA	35	38	92%
UBS HORTO FLORESTAL	11	11	100%
UBS JARDIM APUANA	15	16	94%
UBS JARDIM DAS PEDRAS	8	12	67%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM FLOR DE MAIO	15	15	100%
UBS JARDIM FONTALIS	26	26	100%
UBS JAÇANÃ – DR. SEBASTIÃO GABRIEL SAYAGO DE LAET	32	32	100%
UBS JOAQUIM ANTONIO EIRADO	12	18	67%
UBS JOVA RURAL	29	35	83%
UBS PARQUE EDU CHAVES	42	42	100%
UBS VILA ALBERTINA - DR OSVALDO MARÇAL	32	33	97%
UBS VILA AURORA DOMINGOS MAZZONETO DE CILO	17	17	100%
UBS VILA NIVI	57	59	97%
UBS VILA NOVA GALVÃO - SÔNIA REGINA CAMPANELLI	22	22	100%
UPA JAÇANÃ	31	31	100%
UVIS SANTANA / TUCURUVI	4	5	80%
Total	739	803	92%

- Quantidade de demandas recebidas no período: de acordo com a planilha acima foram recebidas 803 demandas.
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: das quais 739 foram respondidas no 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:

#### UBS Lauzane Paulista

AE Tucuruvi: Referente ao prazo de resposta às ouvidorias, muitas vezes entramos em contato diversas vezes até que o paciente/responsável pelo envio atenda a ligação, e alguns realmente não atendem. Desta forma persistimos por mais algumas tentativas, antes de encerrar por dificuldade de contato. Recentemente recebemos um celular corporativo, no qual instalamos o whatsapp business, o que acreditamos que irá auxiliar bastante na comunicação, visto que muitos não atendem porém verificam as mensagens recebidas via mensagem.

Atenciosamente,

Caps ad Santana: Segue abaixo a justificativa quanto à resposta da Ouvidoria 5975246, registrada no Portal OuvidorSUS. A demanda foi recebido no ponto da Unidade no OuvidorSUS em 06/11/2024, tendo como prazo para conclusão da resposta em 26/11/2024; respeitando-se o processo interno e local de validação da resposta junto aos setores da Instituição responsáveis pelas demandas advindas Ouvidoria e Relacionamento com o usuário. A resposta foi inserida em Sistema em 11/12/2024. Primeiramente, gostaríamos de pedir desculpas pelo atraso na resposta. Justificamo-nos em razão dos diversos pontos elencados na denúncia, bem como pelas delicadezas das tratativas que foram realizadas a partir dos apontamentos da Ouvidoria, somando-se o fato de que por ser uma denúncia anônima, tornou-se difícil o esclarecimento das situações apontadas. Tais tratativas envolveram a conversa e diálogo com profissionais de diversos setores do Serviço, a equipe multidisciplinar, equipe administrativa, bem como com colaboradores das empresas contratadas de limpeza e controladoria de acesso.

Caps Adulto Jaçanã: Em resposta a solicitação de justificativa referente as ouvidorias respondidas fora do prazo no quarto trimestre de 2024, informamos que no período descrito houve uma descontinuidade do processo de gestão no CAPS II Jaçanã, o que acarretou uma latência no acesso ao sistema por outro profissional, isso aliado ao tempo que foi necessário para as ações realizadas para resposta.

Compreendemos a importância de cumprirmos os prazos estabelecidos e adotaremos medidas para tal. Devido ter assumido a gestão do serviço em 17/02/2025, passarei por treinamento relacionado a Ouvidoria com o setor responsável em 28/02/2025, juntamente com o setor administrativo do CAPS que apoiará com mais afinco o cumprimento dos prazos.

À disposição para maiores esclarecimentos.

Caps Adulto Mandaqui; Venho por meio desta justificar o atraso na inserção de resposta de ouvidoria referente as demandas n 05929953 e n05929865. Em ambas as demandas mencionadas, os contato com os munícipes e a garantia de atendimento foram realizados em prazo limite do oportuno pela dificuldade de acesso aos mesmos pela equipe, o que ocasionou em processo de inserção da demanda no sistema em prazo fora do estipulado pelo indicador. Desde já reitero a ciência sobre a importância da garantia da resposta em tempo estipulado e me comprometo a melhorar o monitoramento dessa ação administrativa dentro do processo de trabalho do CAPS III Mandaqui. Venho por meio desta justificar o atraso na inserção de resposta de ouvidoria referente a demanda n 0 5959434. Apesar do contato com a munícipe e a garantia de atendimento ter sido realizada em prazo oportuno, por um equívoco no processo de inserção da demanda no sistema, a mesma foi inserida em prazo fora do estipulado pelo indicador. Desde já reitero a ciência sobre a importância da garantia da resposta em tempo estipulado e me comprometo a melhorar o monitoramento dessa ação administrativa dentro do processo de trabalho do CAPS III Mandaqui. São Paulo, 26 de fevereiro de 2025.

SAE DST/AIDS Santana

Ubs Jardim das Pedras

Ubs JAE: Este dado ainda é reflexo da licença prolongada de nossa ouvidora e nossa dificuldade em realocar outro profissional para esta tarefa. Desde dezembro já estamos em dia com nossas respostas, se vc tiver uma previa, gostaria de receber.

- Ações realizadas 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.

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 11 para 8 o número de unidades que não atingiram a meta e elevamos nosso percentual geral para 92%.
- 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 recebemos um total de 864 demandas.
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: avaliamos um total de 877 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

## **11. Plano de ação**

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

- 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;
- Encaminhamento de e-mail à direção da OSS parceira solicitando providências;
- Apresentação destes dados em reunião mensal com os gerentes de unidades.

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
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 ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante		
reunião com gerentes	encontrarmos soluções	reunião presencial	28/11/2024	Andre	Concluído ▾
curso	Sigrc	presencial	14,15,16 e 17 de outubro	Andre	concluído

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

Considerando o período analisado com o anterior, conseguimos um aumento percentual de resposta dentro do prazo de 78% para 92%. Também reduzimos o número de unidades que não atingiram a meta de 11 para 8 e um total de 64 demandas não respondidas dentro dos 20 dias de um total de 803 recebidas no trimestre.

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

A melhora de 78% para 92% nas respostas dentro do prazo é um avanço notável. Esse aumento reflete o compromisso da equipe em melhorar os processos internos e a eficiência no atendimento. A meta porém deve ser contínua, a fim de se implementar ações para alcançar 100% de atendimento dentro do prazo, identificando pontos de vulnerabilidade e ajustando ainda mais os processos.

Adriana Furlaneto Frias

Supervisora STS Santana/Jaçanã



## **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
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- 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>

