

3º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE SÃO MATEUS



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus
Endereço:Avenida Ragueb Chohfi, 1400 Parque Industrial São
Lourenço 08375-000 CEP 08375-000 - São Mateus - 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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus

Patricia Araújo Querubim Ritt

Equipe de Ouvidoria

Kátia Cosso de Oliveira

Roberta Gonçalves Borges

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	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
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

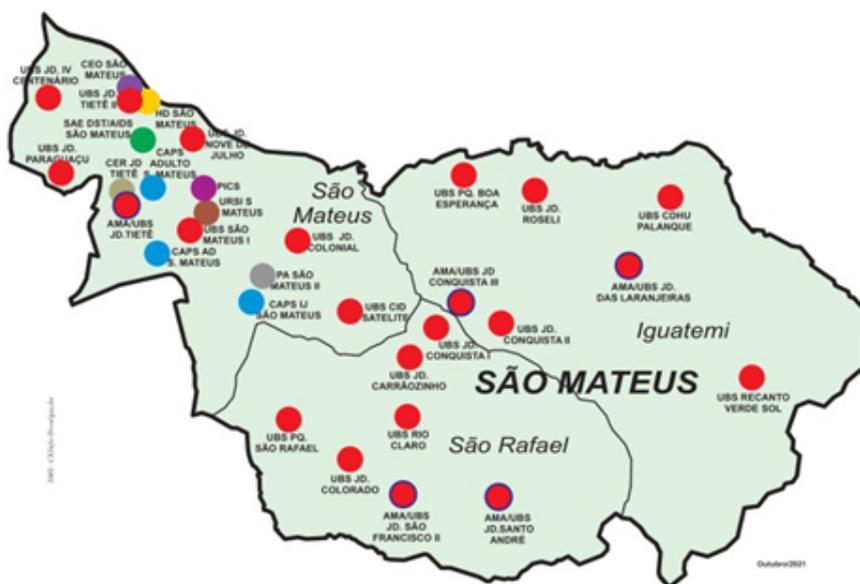
1. Perfil da Unidade de Saúde

Com a segunda maior população da Coordenadoria Regional de Saúde Leste, com 475.527 habitantes, a Supervisão de Saúde de São Mateus, onde a Ouvidoria atua, está dividida em três distritos administrativos (D.A): Iguatemi, São Rafael e São Mateus. Faz divisa com as Supervisões Técnica de Saúde de Itaquera, Cidade Tiradentes, Mooca / Aricanduva e Sapopemba / Vila Prudente, além das cidades de Mauá e Santo André.

Possuímos parceria por meio do Contrato de Gestão com a Fundação do ABC e Convênio com a Organização Social (OS) Padre Moreira. O serviço está organizado em: 17 Unidades Básicas de Saúde das quais 07 tradicionais, 10 com equipes ESF; 5 AMA/UBS Integradas (Assistência Médica Ambulatorial); 1 PA (Pronto Atendimento); 1 Hospital Dia Rede Hora Certa São Mateus; 1 CEO (Centro Especializado em Odontologia); 1 CER III (Centro Especializado de Reabilitação); 2 CAPSs III (Centro de Atenção Psicossocial): CAPS Adulto e CAPS Álcool e Drogas e 1 CAPS II Infante Juvenil, 1 SAE DST / AIDS (Serviços de Atenção Especializada), 1 URSI (Unidade de Referência de Saúde do Idoso), 1 CRPICS (Centro de Referências de Práticas Integrativas e 1 SAD (Serviço de Atendimento Domiciliar), 03 Serviços de Residência Terapêutica, 03 Equipes de PAI (Programa de Acompanhante de Idosos) e 1 UVIS (Unidade de Vigilância em Saúde). Também temos duas unidades sendo construídas: UBS Jardim das Flores e a UBS Jardim da Conquista 2 e uma UPA aprovada aguardando os trâmites para o início de construção.

São Mateus conta com apenas um hospital público na região, o Hospital Geral de São Mateus, de administração estadual

ESTABELECIMENTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE DA REDE MUNICIPAL POR DISTRITO ADMINISTRATIVO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SÃO MATEUS



2. Panorama Geral do período

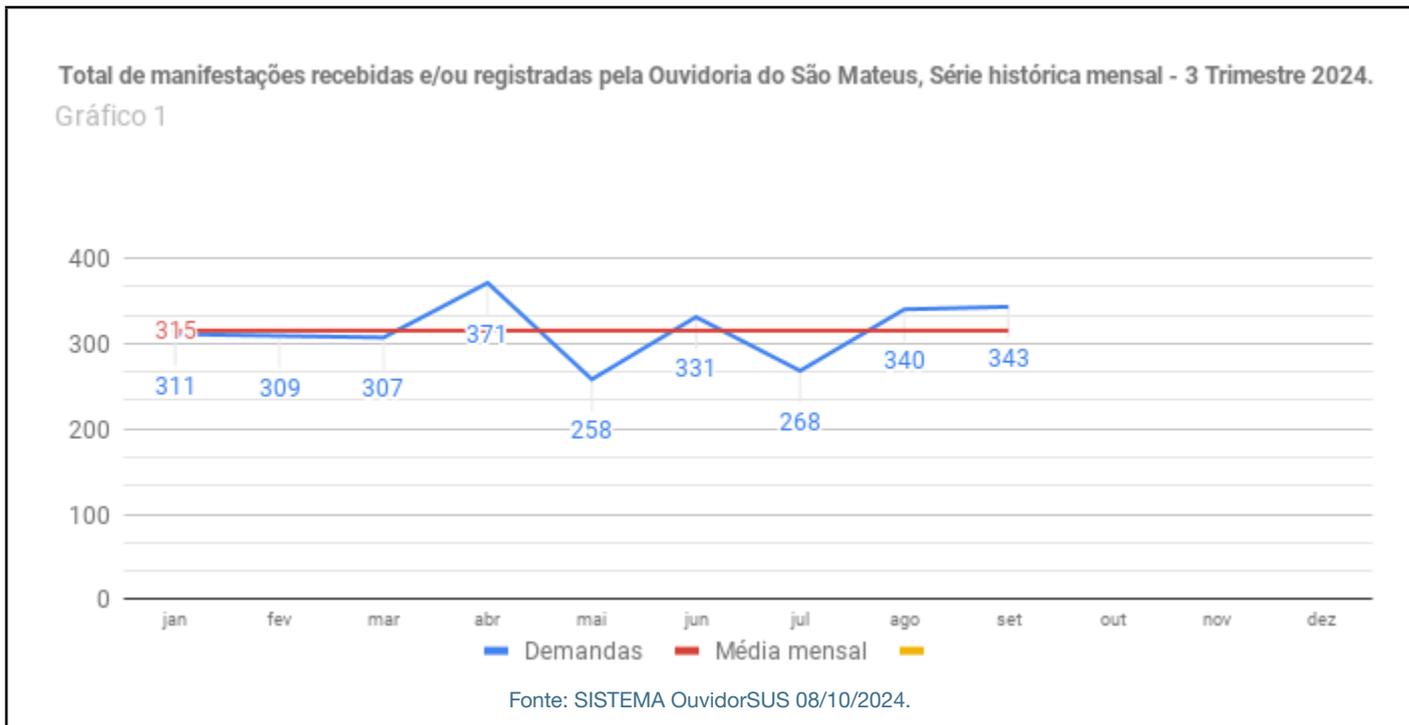
Após a diminuição dos casos de dengue, e a resolução da logística da entrega das fraldas, as demandas da região voltaram-se a temas recorrentes, principalmente manifestações sobre a dificuldade de acesso.

A mudança das agendas para o Acesso Avançado causou alto impacto nas manifestações de solicitações e reclamações fazendo com que novas ações e estratégias sejam pensadas.

A mudança do CER de II para III e de instalações, ampliou a gama de atendimentos realizados em nossa região por este serviço. Outra importante mudança no serviço foi a implementação de novas estratégias para o atendimento e acolhimento das demandas que devem ser enviadas para atendimento.

A finalização das instalações de novas unidades de saúde, que estão previstas serem inauguradas em outubro/2024, como UBS Jardim da Conquista II que sairá de um imóvel alugado para um imóvel construído de acordo com as normas, e a nova unidade UBS Parque das Flores, unidade solicitada há muitos anos pela população, trazem mais perspectivas de melhoria nos atendimentos que passarão a ser mais adequados e melhor distribuídos com mais uma unidade de saúde.

3. Número de manifestações – Série histórica



Observando nossa série histórica, podemos dizer que houve uma estabilidade nos três primeiros meses de 2024, mas um aumento significativo no mês de abril nas demandas, e uma queda em maio e nova alta em junho. Com algumas implementações de políticas públicas, em julho o número de manifestações voltou a baixar para 268, e nos meses de agosto e setembro tiveram novo aumento, mas esta instabilidade não aumentou expressivamente nossa média que era de 313 e foi para 315.

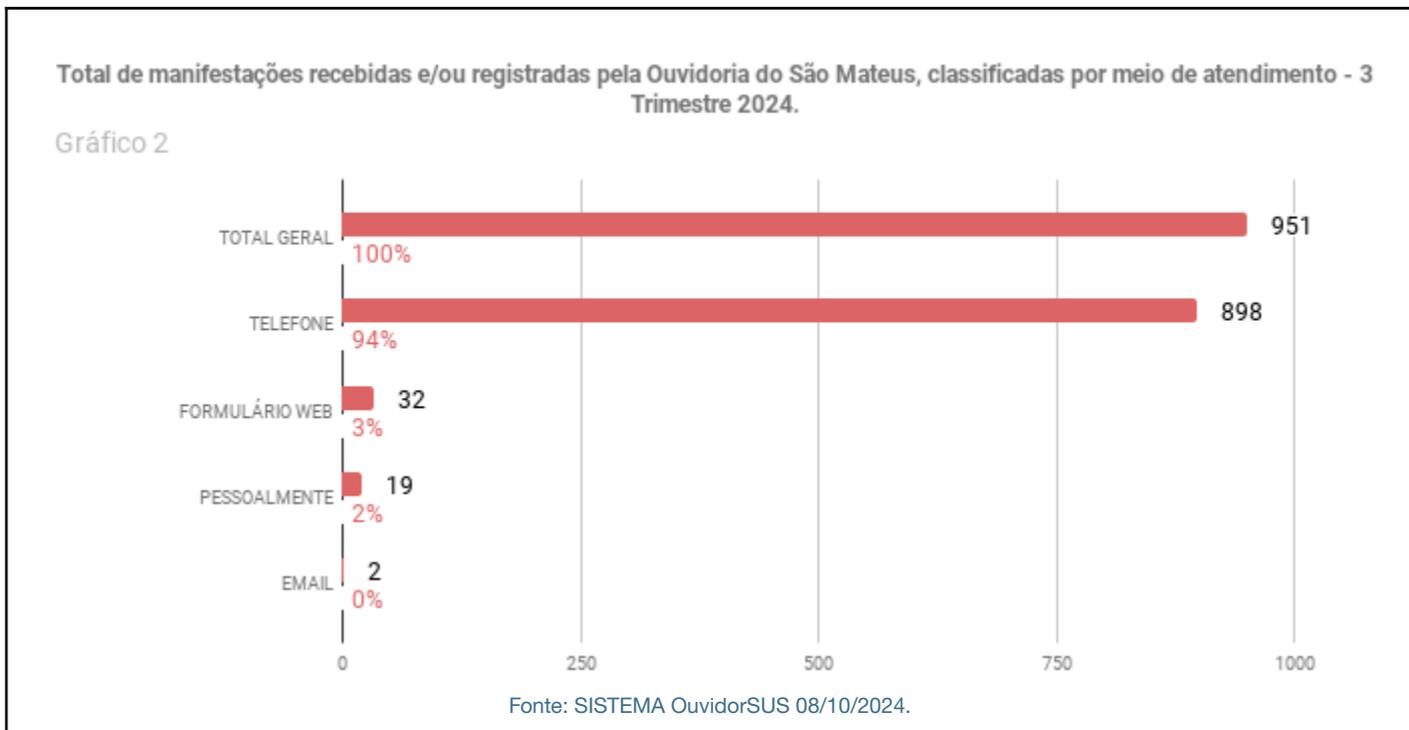
Em análise, podemos dizer que o que impulsionou esse aumento de manifestações continua sendo, como no trimestre anterior, a dificuldade de acesso e reclamações sobre as rotinas e protocolos das unidades num total de 462, que identificam a gestão como uma das questões a serem avaliadas neste trimestre.

A segunda questão que mais ocasionou demandas foi a Assistência à Saúde, somando 329 demandas. A busca por consultas, principalmente por vagas na clínica médica, são os assuntos que mais se destacam.

Analisando um terceiro ponto, os produtos para saúde e correlatos, num total de 70 manifestações, continuam se sobressaindo. A entrega de fraldas ainda está entre as demandas mais significativas, mas em comparação a outras demandas houve uma queda no

trimestre: 35 nos mês de julho, 18 no mês de agosto e 08 no mês de setembro.

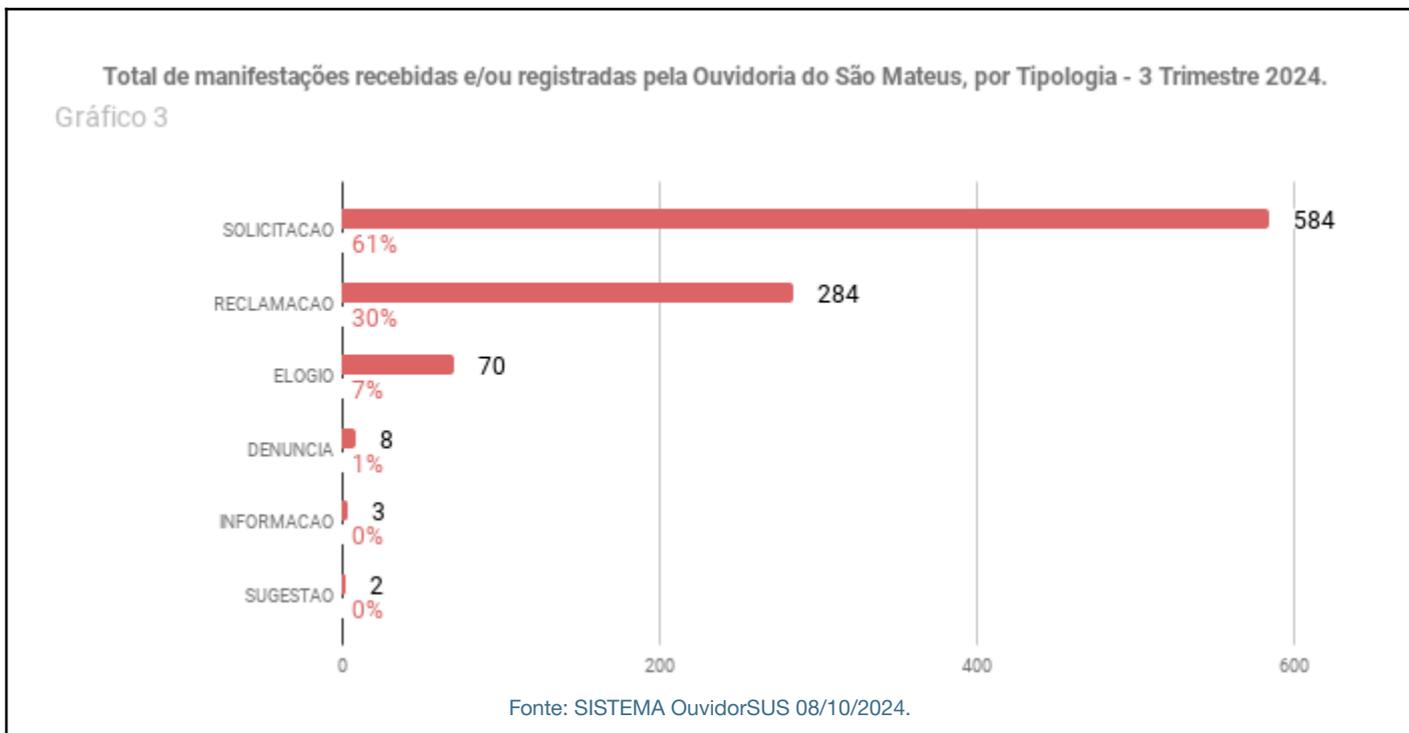
4. Meios de atendimento



Observa-se que o meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone, sobretudo por meio da Central de Atendimento Telefônico SP156, por tratar-se da maneira mais simples de registro de manifestações, somando 898 do total de 951 registradas no 3º trimestre de 2024. Em segundo lugar, com 32 demandas, ou seja, 3% das manifestações, os cidadãos optaram pelo formulário Web (Internet). Em terceiro lugar, com 19 demandas registradas, 2%, estão as recebidas presencialmente. Neste trimestre não recebemos demandas que vieram por meio de correspondência oficial.

Avaliando as informações acima, podemos concluir que o maior acesso a celulares pela população justifica a quantidade de demandas feitas por telefone, tornando fácil para o munícipe explanar suas manifestações.

5. Classificação das manifestações



No gráfico acima, verifica-se a tipificação das demandas, sendo que do total de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2024, a maioria é de solicitações 584 (61%). As reclamações foram 284, que correspondem a 30% do total. As denúncias somam 08 (1%), 70 elogios (7%), as informações 03 e sugestões 02, correspondem a menos de 1%.

Justificam-se serem mais demandas de solicitações sobre assistência à saúde, onde os principais temas são consultas na clínica médica (319 demandas) e problema de entrega das fraldas (57 demandas). As reclamações na sua maioria referem-se à gestão, onde a maioria (99) são sobre a insatisfação com o atendimento. Os elogios mantiveram uma estabilidade, demonstrando que as ações efetivadas na região têm melhorado e humanizado o atendimento. As denúncias foram todas para UVIS, e das 8 demandas 7 foram de vigilância em saúde.

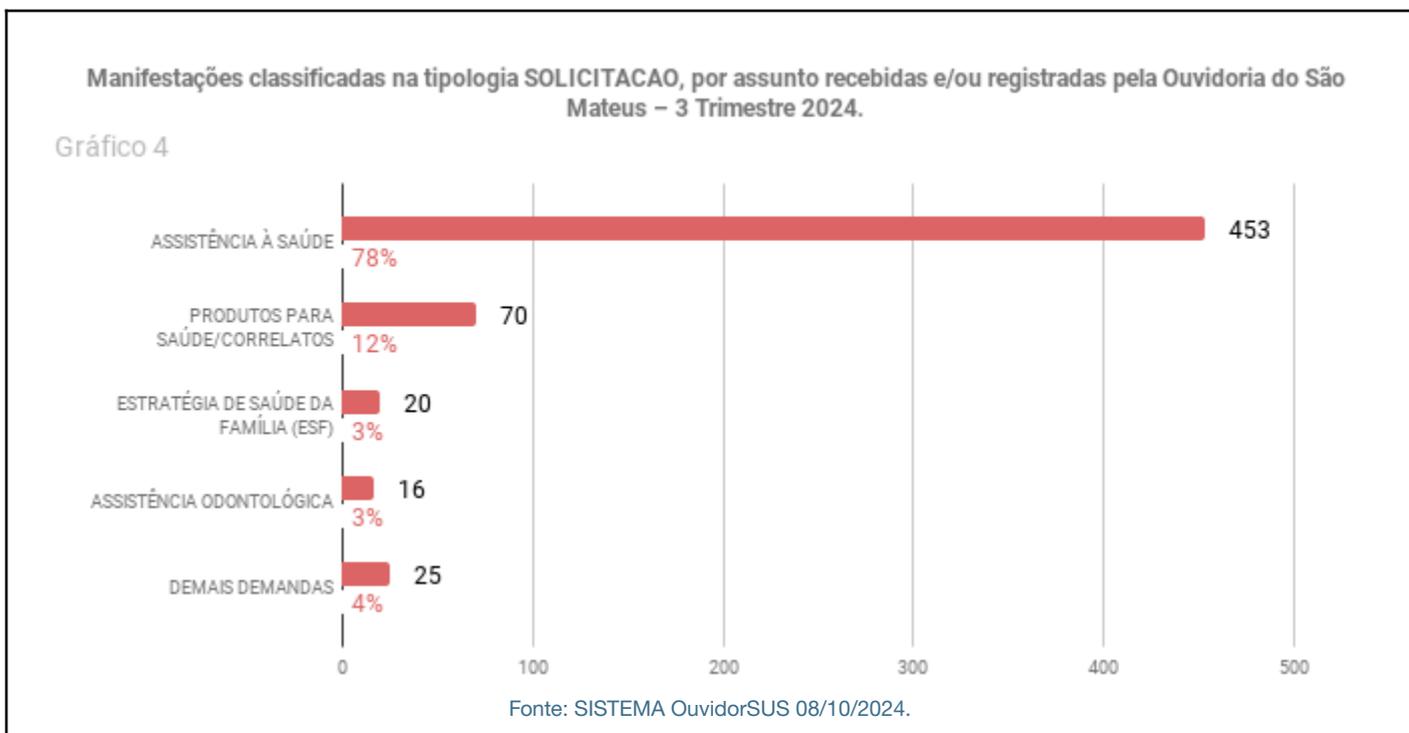
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 584 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 61 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência em Saúde (78%).

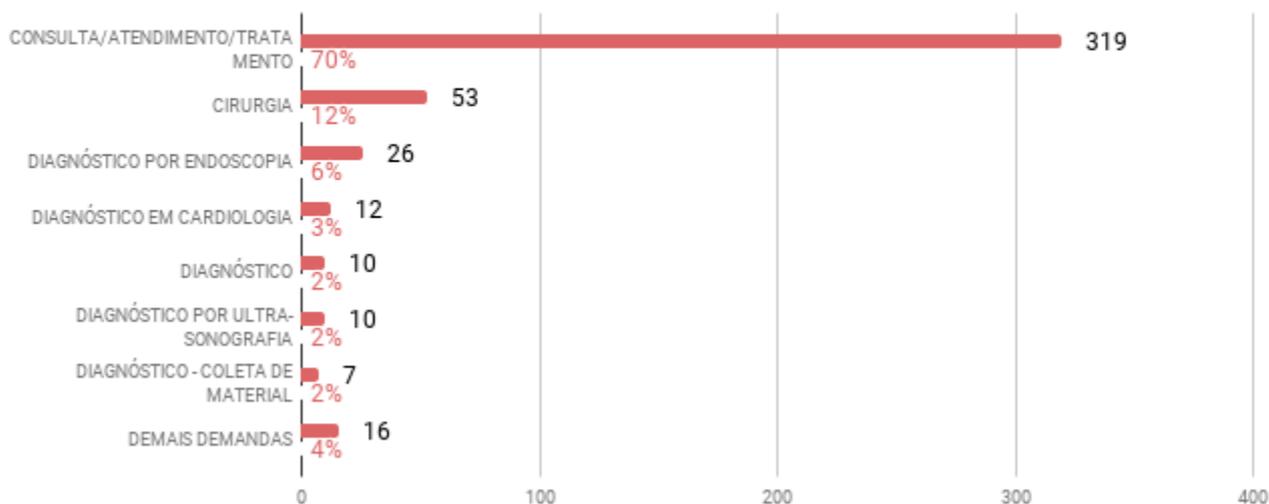
O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 70% são relativos a CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO e 12% a CIRURGIAS .

Analisando as demandas podemos observar que o que mais impactou as solicitações de Consultas/Atendimentos/Tratamento, como no trimestre anterior, foram as novas adequações nas agendas do Acesso Avançado, provavelmente por falta de entendimento do processo do mesmo, com 319 demandas, pois trata-se de um novo conceito sendo implantado. No caso das Cirurgias, as ortopédicas que são reguladas pela SMS e têm tido uma longa espera, são as que mais geram demandas, somando 21. Notamos também o aumento de demandas relacionadas ao exame de endoscopia, no total de 26.



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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 284 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (90%).

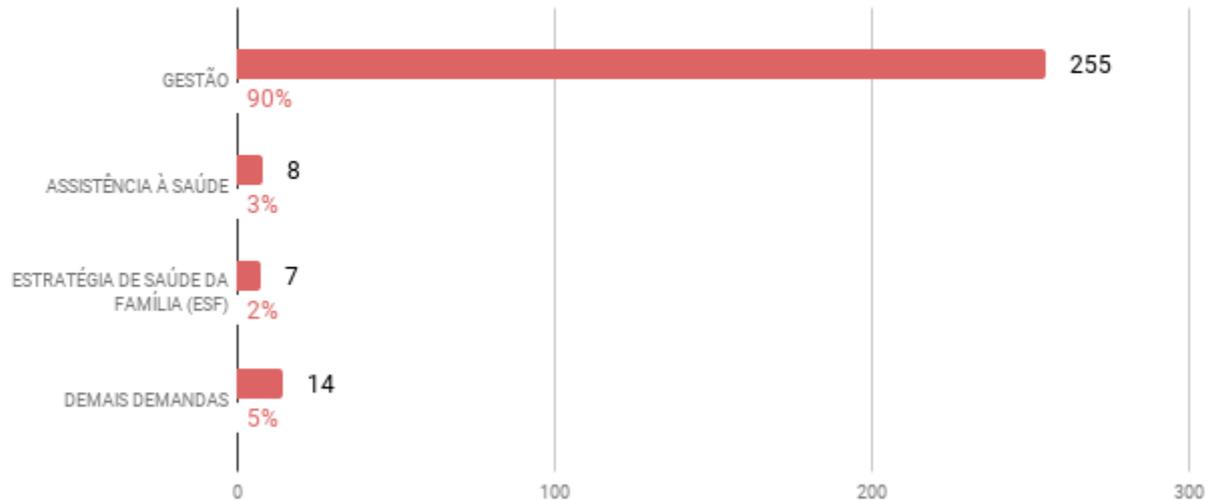
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 44% a Recursos Humanos.

Observando as demandas de reclamações, 90% referem-se à Gestão (255), sendo que as manifestações sobre os Estabelecimentos de Saúde (131) são na sua maioria referentes à dificuldade de acesso (59) e pela demora no atendimento (10). Quanto aos Recursos Humanos, (113) são referentes à insatisfação com o atendimento prestado (99), principalmente pelos médicos.

A alta rotatividade dos médicos e a falta de empatia são algumas das principais queixas relatadas nas demandas.

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

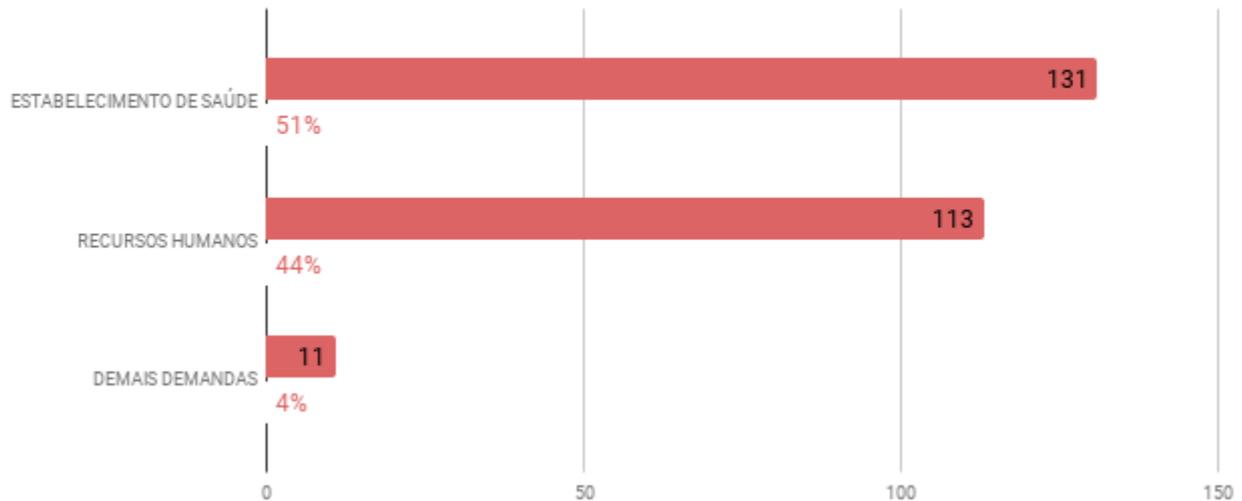
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

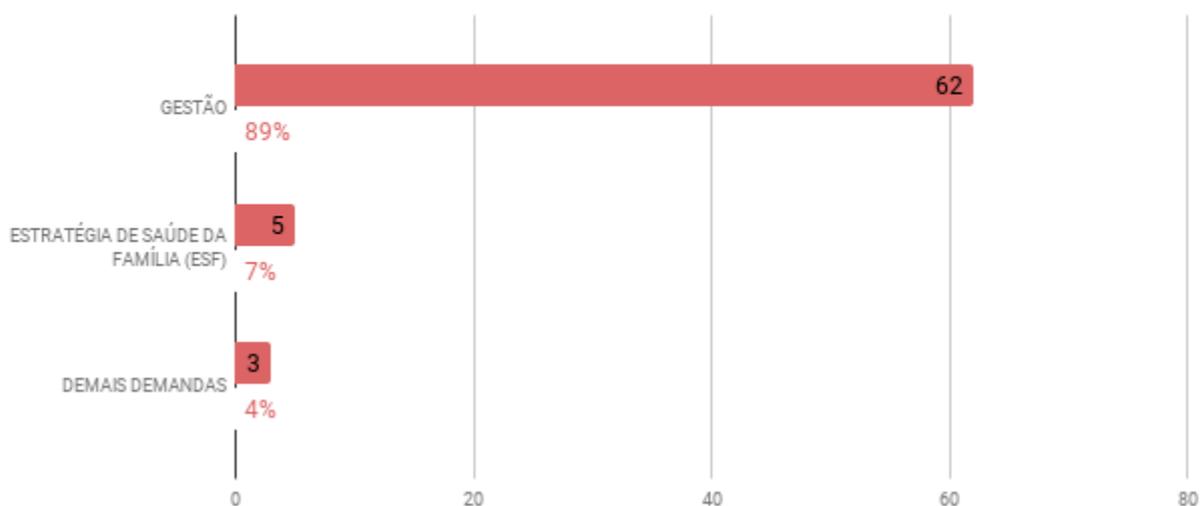
Foram registrados 62 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 7% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 89%. A média mensal no trimestre foi 20,66 elogios.

Dentre as manifestações de elogios registradas, a satisfação com o atendimento continua se destacando e dentro desse assunto o que mais foi citado foi o atendimento das equipes de saúde.

Retrato de uma constante orientação para os princípios da LEI Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990, incentivando a humanização e integralidade nos atendimentos.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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 DA CONQUISTA III	29	30	97%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS LARANJEIRAS	39	39	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SANTO ANDRÉ	32	40	80%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SAO FRANCISCO II	11	12	92%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM TIETE I - OSCAR PEREIRA DA SILVA	19	23	83%
CAPS AD III SÃO MATEUS	1	1	100%
CAPS ADULTO III SÃO MATEUS	0	2	0%
CAPS INFANTOJUVENIL II SÃO MATEUS	1	3	33%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CEO II SÃO MATEUS	2	3	67%
CER III SAO MATEUS	19	19	100%
CTA DST/AIDS SÃO MATEUS	0	1	0%
HOSPITAL DIA - SÃO MATEUS DR HENRIQUE C GONÇALVES	119	128	93%
PA MUNICIPAL SÃO MATEUS II	13	13	100%
SAD SAO MATEUS	1	1	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÃO MATEUS	4	5	80%
UBS CDHU PALANQUE	7	11	64%
UBS CIDADE SATÉLITE - SANTA BÁRBARA	34	34	100%
UBS JARDIM CARRÃOZINHO	13	18	72%
UBS JARDIM COLONIAL	9	32	28%
UBS JARDIM COLORADO - DR. JOSÉ PIRES	31	33	94%
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	20	20	100%
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	18	18	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM IV CENTENÁRIO	36	38	95%
UBS JARDIM NOVE DE JULHO	18	22	82%
UBS JARDIM PARAGUAÇU - DR. GONÇALO FELICIANO ALVES	13	14	93%
UBS JARDIM ROSELI	91	93	98%
UBS JARDIM TIETE II	9	27	33%
UBS PARQUE BOA ESPERANÇA	39	39	100%
UBS PARQUE SÃO RAFAEL - DRA. ORA ROSEN	26	26	100%
UBS RECANTO VERDE SOL	34	40	85%
UBS RIO CLARO	19	41	46%
UBS SÃO MATEUS I	25	38	66%
Total	732	864	85%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 864
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 732
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias.

Na STS São Mateus, 07 ou 22% das unidades não atingiram a meta estabelecida .

Podemos observar que houve falha no processo de acompanhamento e na de resolutividade das demandas, ocasionando esse índice.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
Continuo monitoramento das demandas e e-mails para as unidades enfatizando a importância do cumprimento dos prazos e principalmente solicitando ações para melhorar o atendimento.

- Principais resultados obtidos:

A melhoria no atendimento diminuiu a quantidade de demandas em relação ao trimestre passado, que foi de 921 neste quesito.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: foi solicitado aos gerentes das unidades maior comprometimento no acompanhamento das manifestações, para que possamos utilizar as demandas como ferramenta de gestão.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1830
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 717
- Principais problemas identificados: entre os principais problemas estão: falta de "feedback", onde a resposta vem incompleta, principalmente a falta de dados do acolhimento.
- Sugestões para melhoria: são feitas pautas nas reuniões de gerentes onde os sensibilizamos quanto a melhoria nas resposta aos munícipes.

11. Plano de ação

É necessário que haja tratativas e discussões com a gestão das unidades, para melhorar a qualidade da atenção e os gerentes possam expor suas maiores dificuldades.

Sugerir mais cursos de capacitação por meio do PLAMEP para gestores e demais profissionais, para melhoria nas articulações bem como para o desempenho de atividades com foco na resolutividade e na integralidade na atenção à 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
Reorganização de fluxos	Melhorar o tempo de resposta	Pautas em reuniões	Dezembro	STS e FUABC	A iniciar ▾
PLAMEP	Qualificar trabalhadores através da educação continuada	Treinamentos e qualificações	Calendário PLAMEP 2025	STS e FUABC	A iniciar ▾
Reuniões	Identificar maiores dificuldades	Observar o processo	a definir	STS	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
18/07/2024	Reunião Mensal de Gerentes	Ressaltar a importância dos cumprimentos de prazos	Kátia Cosso de Oliveira
19/09/2024	GT de Ouvidoria - SIGRC	Apresentação novo programa de registro de demandas e organograma de capacitações	Kátia Cosso de Oliveira



13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

A Ouvidoria tem papel importante em proporcionar espaço de cidadania para que usuários, profissionais de saúde e gestores possam registrar suas necessidades.

É por meio da Ouvidoria que as demandas, tanto no ponto de vista individual como no coletivo, são identificadas e transformam-se em suporte à tomada de decisões na gestão.

E analisando os números de São Mateus, podemos dizer que há muito a ser feito quanto às manifestações de problemas recorrentes, mas a busca pelo aprimoramento ressalta a importância do aprendizado constante.

Além da educação permanente, é necessário que haja o trabalho em equipe constante, dos parceiros e da Supervisão de Saúde para que sejam alinhados fluxos, métodos de trabalho e atendimento a demandas .

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

É possível perceber o empenho da equipe da ouvidoria da STS em desempenhar seu papel de forma organizada, efetivando os fluxos, reavaliando os processos de trabalhos e reorientando as unidades.

Um grande desafio deste território é dialogar com alguns municípios que ainda se recusam a utilizar os canais oficiais do Ouvidor SUS. Mas estamos dialogando muito a respeito com o apoio da Gestão Participativa e Ouvidoria.

Seguiremos monitorando e revendo os processos de trabalho a fim de melhorar sempre.



PATRICIA A. Q. RITT

STS SÃO MATEUS

SUPERVISORA DE SAÚDE / GABINETE

pquerubim@prefeitura.sp.gov.br

Tel.: (11) 5128-1825

Avenida Ragueb Chohfi, 1400 | São Mateus

08375-000 | São Paulo | SP

www.prefeitura.sp.gov.br

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>

