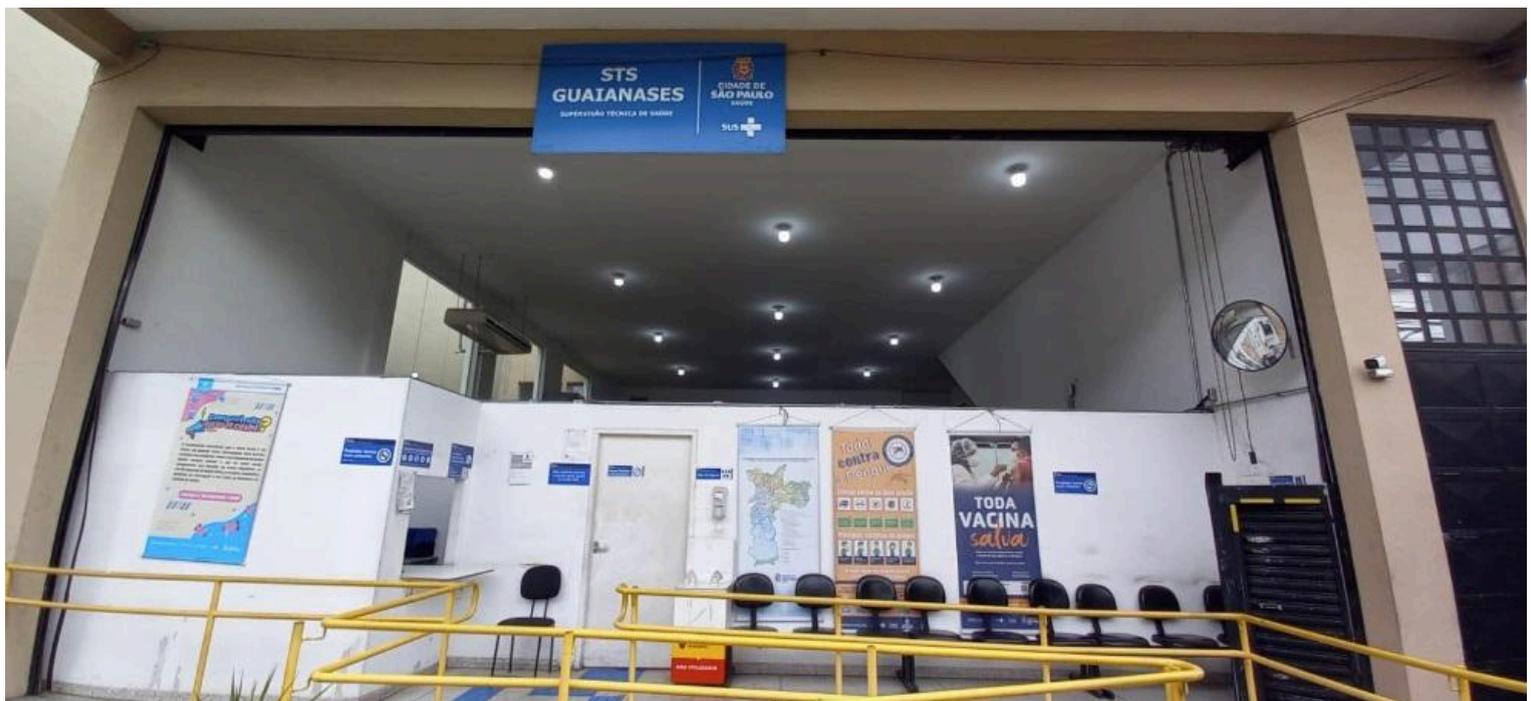


2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE GUAIANASES
Endereço: ESTRADA ITAQUERA-GUAIANASES 2722 A

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 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 29p.

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

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde - Guaianases

Edson Erasmo Pereira Lima

Ouvidora

Marlene dos Santos

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	8
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	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	20
11. Plano de ação	21
12. Participação da Ouvidoria em eventos	23
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	24
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	24
15. Glossário	25
16. Siglário	26
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

1. Perfil da Unidade de Saúde

Guaianases localiza-se no extremo leste do Município de São Paulo, fazendo divisa, ao norte, com a Subprefeitura Itaim Paulista; ao sul com a Subprefeitura Cidade Tiradentes; a oeste com as Subprefeituras Itaquera e São Miguel Paulista; e a leste com o Município Ferraz de Vasconcelos. Segundo o Censo de 2010, a Subprefeitura conta com 273.707 habitantes distribuídos em seus dois distritos, Guaianases e Lajeado, o que representa 2,4% da população total do Município.(fonte: Quadro Analítico).

Guaianases pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Leste, possui o parceiro APS Santa Marcelina.

As unidades Administradas pela APS Santa Marcelina São:

AE CEO JARDIM SÃO CARLOS

AMA PRES JUSCELINO KUBITSCHEK

CAPS ÁLCOOL E DROGAS

CAPS II ADULTO

CAPS II INFANTOJUVENIL

CER II GUAIANASES

CER JARDIM SOARES

MELHOR EM CASA GUAIANASES

RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 1

RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 2

RESIDÊNCIA TERAPÊUTICA 3

UBS / PAI GUAIANASES I

UBS GUAIANASES II

UBS JARDIM AURORA

UBS JARDIM BANDEIRANTES

UBS JARDIM ETELVINA

UBS JARDIM FANGANIELLO

UBS JARDIM ROBRU

UBS JARDIM SÃO CARLOS

UBS JARDIM SOARES

UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL

UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO

UBS SANTA LUZIA

UBS VILA CHABILÂNDIA

UBS VILA COSMOPOLITA

UPA JÚLIO TUPY

As unidades da Administração Direta são:

CPN - GUAIANASES

CTA - GUAIANASES

STS GUAIANASES

UVIS GUAIANASES

Mapa da Região de Guaianases



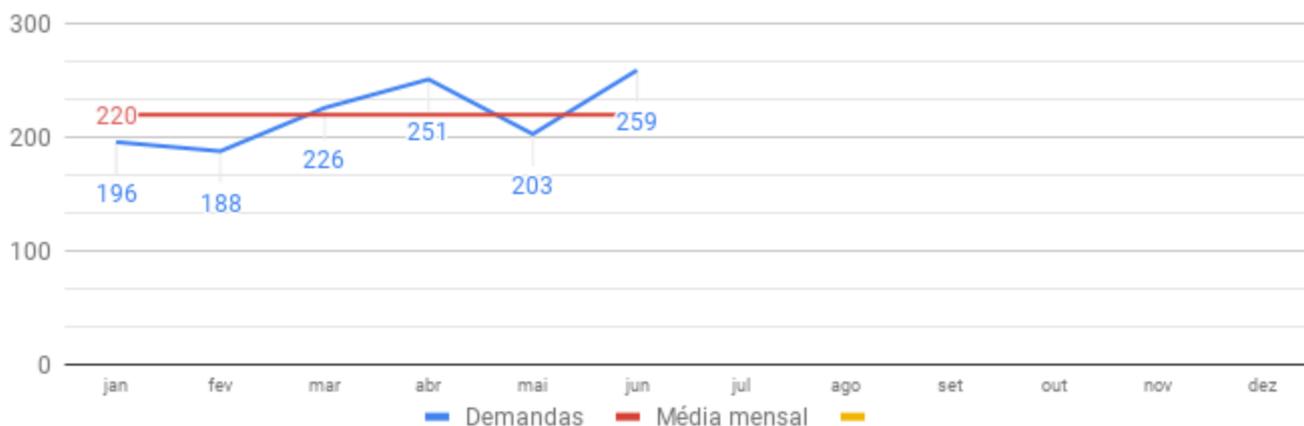
2. Panorama Geral do período

Durante o segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou um total de 713 interações, distribuídas da seguinte forma:

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 1



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

O primeiro trimestre apresentou uma média mensal inferior à média histórica de 220 manifestações, com os três meses apresentando variações relativamente baixas e um crescimento modesto ao longo do período.

Segundo Trimestre (Abril a Junho):

- **Abril:** 251 manifestações
- **Mai:** 203 manifestações
- **Junho:** 259 manifestações

Total: 713 manifestações no trimestre

Média do Trimestre: 237 manifestações por mês

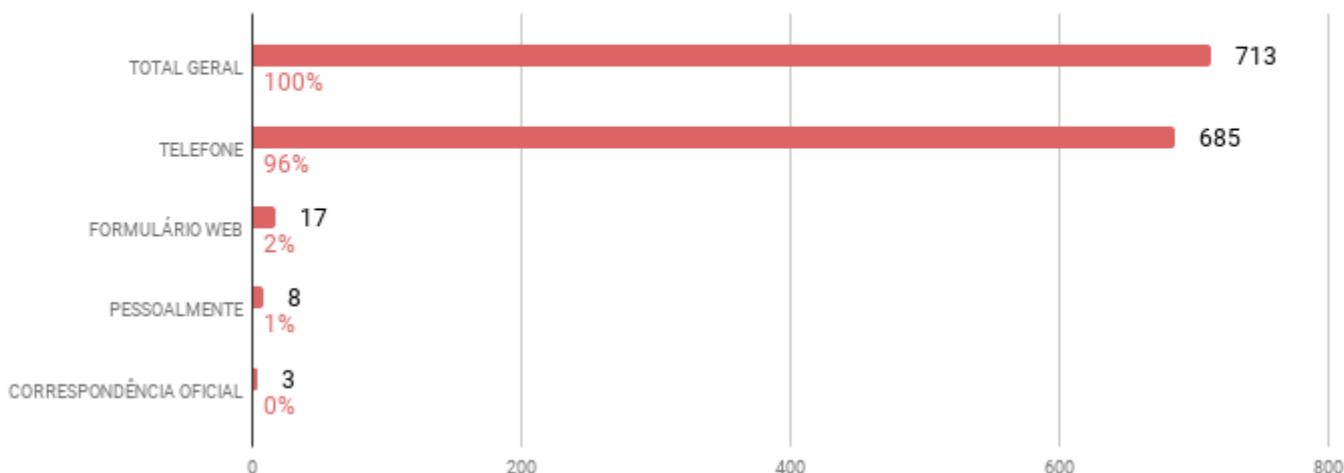
No segundo trimestre, observou-se um aumento significativo no número de manifestações, com uma média mensal que atingiu a média histórica de 220 manifestações. Abril e junho foram meses de alta, enquanto maio registrou uma queda.

Comparando os Trimestres: O aumento de manifestações no segundo trimestre em relação ao primeiro sugere um crescimento na demanda pelos serviços da ouvidoria, possivelmente devido à maior visibilidade e confiança do público nesses canais. Esse aumento quantitativo é um indicativo positivo, mas também aponta para a necessidade de monitoramento constante para garantir que a qualidade do atendimento acompanhe o crescimento da demanda.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 2



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Durante o segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou um total de 713 interações, distribuídas da seguinte forma:

- 685 foram recebidas por meio do canal telefônico 156;
- 17 foram registradas através do formulário web;
- 3 foram encaminhadas por correspondência oficial;

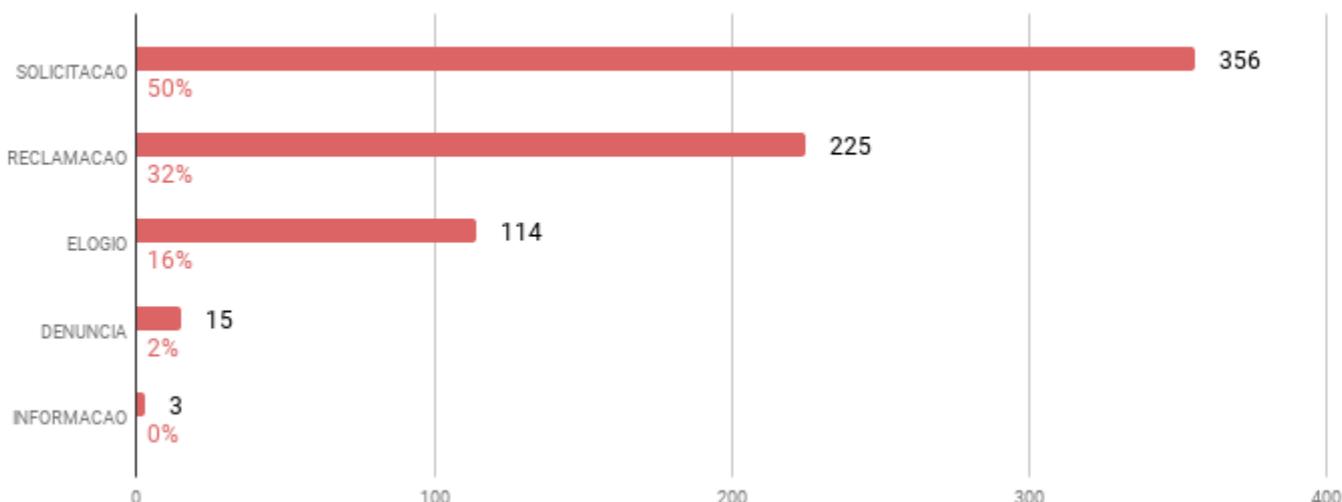
- 8 pessoas foram atendidas pessoalmente na Supervisão Técnica de Saúde (STS).

Este relatório destaca a diversidade de canais de comunicação utilizados pelos cidadãos para expressar suas demandas e sugestões relacionadas aos serviços de saúde. As informações aqui apresentadas servem como base para a análise e melhoria contínua do atendimento oferecido pelo SUS na cidade de São Paulo.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases, por Tipologia - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Durante o segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria da STS Guaianases registrou um total de 713 interações, distribuídas da seguinte forma:

- Tipos de Manifestações:
- 356 manifestações foram solicitações de serviço ou informações;
- 225 foram reclamações;
- 114 foram elogios ao serviço prestado;
- 15 foram denúncias de irregularidades;
- 3 foram solicitações de informações adicionais.

Este relatório destaca a diversidade de canais de comunicação utilizados pelos cidadãos para expressar suas demandas e sugestões relacionadas aos serviços de saúde. As informações aqui apresentadas servem como base para a análise e melhoria contínua do atendimento oferecido pelo SUS na cidade de São Paulo.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 356 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 50% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde(73%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 73% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 7% a Diagnóstico por Endoscopia.

Com base nos números fornecidos, podemos destacar os seguintes pontos como os mais significativos:

Assistência à Saúde: Com 259 registros, a categoria de assistência à saúde é a mais frequente. Isso indica uma demanda considerável por serviços de saúde em geral, demonstrando a importância da disponibilidade e qualidade dos serviços prestados à população.

Produtos para Saúde/Correlatos: Com 58 registros, esta categoria também se destaca. Ela pode abranger uma variedade de itens, desde dispositivos médicos até produtos de higiene e cuidados pessoais. A atenção a essa categoria pode ser crucial para garantir o acesso a produtos essenciais para a saúde da população.

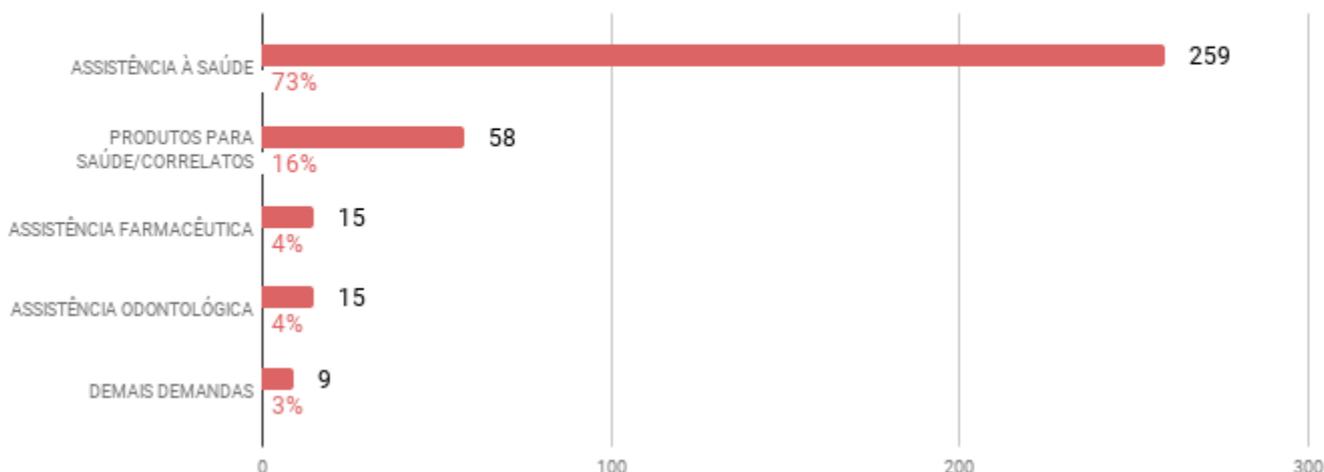
Assistência Odontológica: Com 15 registros, a assistência odontológica aparece como uma preocupação relevante para os usuários do sistema de saúde. Isso destaca a importância de políticas e programas que promovam o acesso a cuidados dentários adequados.

Assistência Farmacêutica: Com 15 registros, esta categoria se destaca devido a preocupação dos usuários em garantir materiais e medicamentos na rede básica de saúde. Garantir a eficiência e segurança nesses processos é essencial para o atendimento adequado e a continuidade do cuidado.

Esses pontos destacados representam áreas-chave que merecem atenção e ação por parte dos gestores de saúde, visando melhorar a qualidade e o acesso aos serviços de saúde para a população atendida pelo SUS em São Paulo.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases – 2 Trimestre 2024.

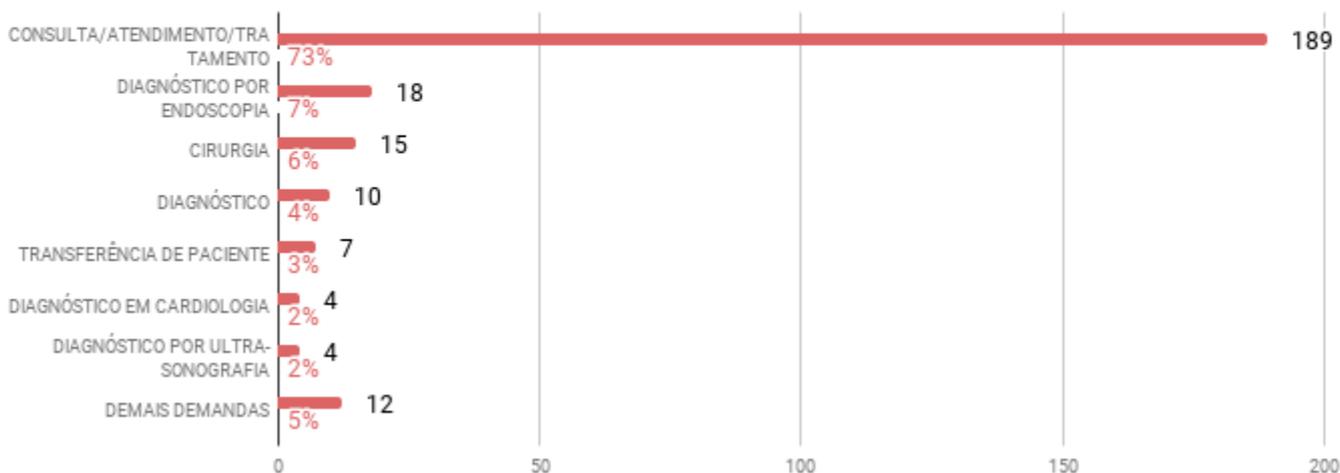
Gráfico 4



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 225 reclamações registradas no período correspondem a 32% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (88%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 59% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 38% a Recursos Humanos.

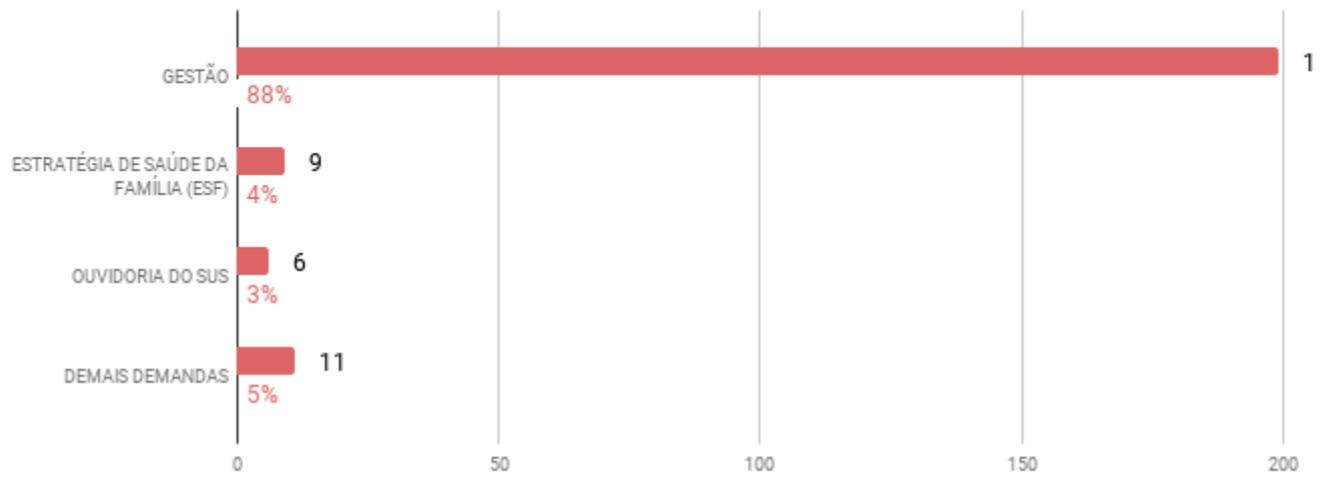
As reclamações relacionadas à gestão, que somam 88%, podem abranger uma ampla gama de aspectos, incluindo problemas de administração em unidades de saúde, questões de organização de serviços, falta de transparência nas políticas de saúde, entre outros. Essas reclamações podem fornecer informações para aprimorar a eficiência e eficácia da gestão de saúde na região.

As manifestações recebidas em relação aos Estabelecimentos de Saúde, que somam 59% do total de reclamações, apontam para a necessidade de uma avaliação minuciosa da eficácia e adequação dos serviços oferecidos por esses estabelecimentos. Este número destaca a importância de garantir que os estabelecimentos de saúde estejam funcionando de acordo com os padrões exigidos, oferecendo atendimento de qualidade e acessível à população.

Questões como tempo de espera, disponibilidade de profissionais de saúde, qualidade do atendimento prestado e infraestrutura das instalações podem ser áreas de preocupação abordadas por cada reclamação. É necessário implementar medidas corretivas que visem aprimorar a prestação de serviços e a satisfação dos usuários.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do
Guaianases – 2 Trimestre 2024.

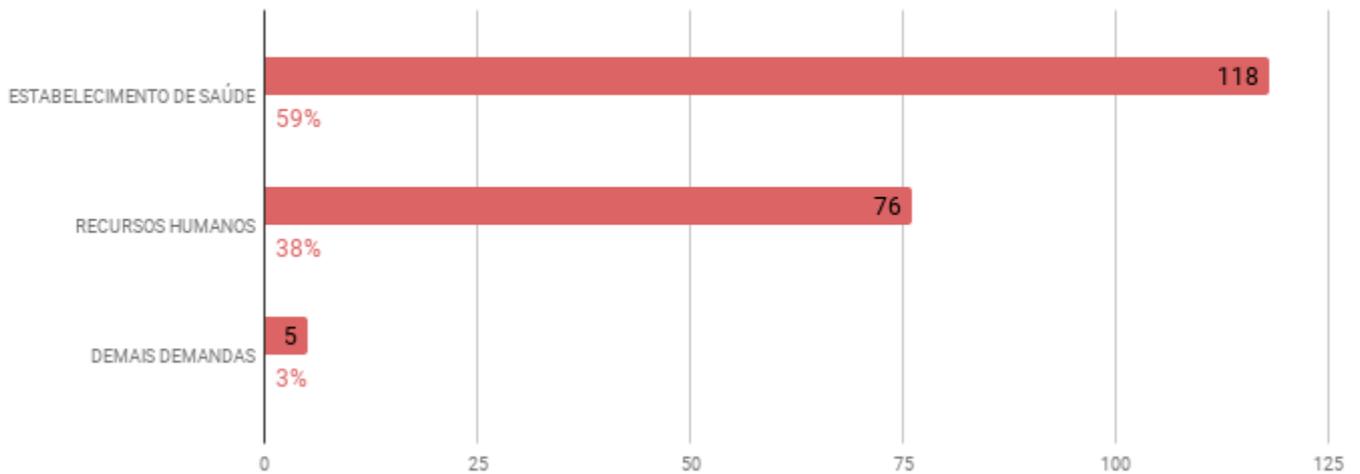
Gráfico 6



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do
Guaianases - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 7



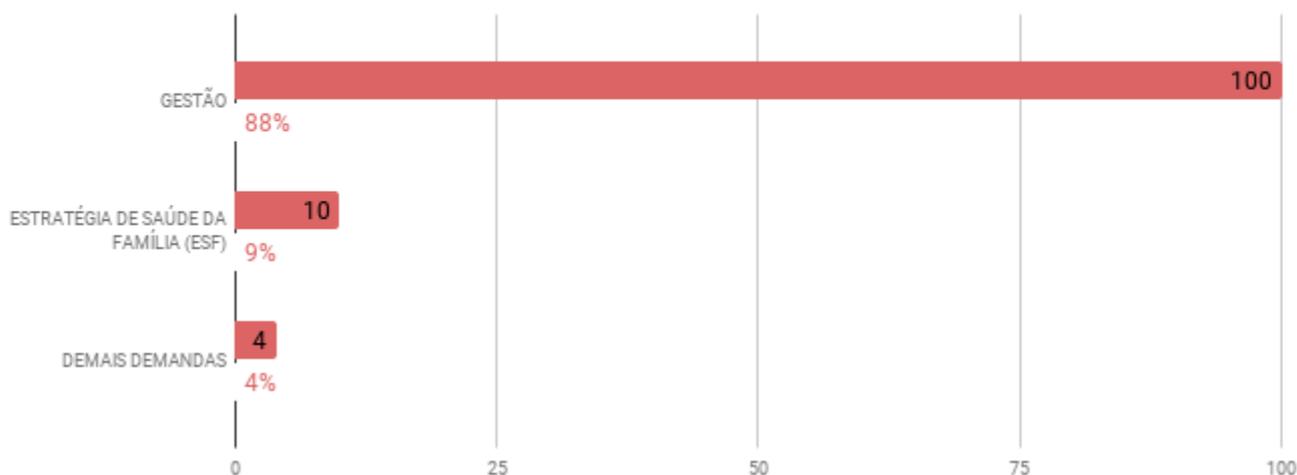
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados **114 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 16% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 88%. A média mensal no trimestre foi de 33 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Guaianases – 2 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Destacam-se dos 114 elogios:

Gestão (100 Elogios)

Equipe de Gestão Administrativa:

Elogiada pela liderança inspiradora, eficiência na resolução de questões operacionais e promoção de uma gestão eficiente e transparente na unidade de saúde.

Este relatório destaca o reconhecimento recebido pelos profissionais de saúde em diferentes categorias, ressaltando o comprometimento e profissionalismo da equipe de assistência, estratégia de saúde da família e gestão administrativa

Estratégia de Saúde da Família (ESF) (10 Elogios):

Profissionais da equipe da ESF: Destacados pelos esforços em promover a saúde preventiva e o bem-estar das famílias da comunidade.

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 PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHKEK	16	16	100%
AMB ESPEC SÃO CARLOS	20	20	100%
CAPS AD II GUAIANASES	1	1	100%
CAPS ADULTO II GUAIANASES - ARTHUR BISPO DO ROSÁRIO	1	1	100%
CEO II GUAIANASES	6	6	100%
CER II GUAIANASES	1	1	100%
CER II JARDIM SOARES	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - GUAIANASES	3	5	60%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS GUAIANASES I	7	7	100%
UBS GUAIANASES II	36	36	100%
UBS JARDIM AURORA	36	36	100%
UBS JARDIM BANDEIRANTES	5	5	100%
UBS JARDIM ETELVINA	54	54	100%
UBS JARDIM FANGANIELLO	41	41	100%
UBS JARDIM ROBRU I - GUAIANASES	39	39	100%
UBS JARDIM SOARES	57	57	100%
UBS PREFEITO CELSO AUGUSTO DANIEL	37	37	100%
UBS PRIMEIRO DE OUTUBRO	32	32	100%
UBS SANTA LUZIA	7	7	100%
UBS SAO CARLOS GUAIANASES	41	41	100%
UBS VILA CHABILÂNDIA	26	26	100%
UBS VILA COSMOPOLITA	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA JULIO TUPY	68	68	100%
UVIS GUAIANASES	2	2	100%
Total	548	550	100%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 550
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 548
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Envio de e-mails, reuniões e envio de informativos.
- Principais resultados obtidos: melhora na qualidade das respostas às demandas de ouvidoria.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Continuar a comunicação com os gerentes e responsáveis pelas demandas de ouvidoria para manter a qualidade dos serviços prestados.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 550
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 548
- Principais problemas identificados: Devolutiva das demandas para as unidades por inserção de dados errados / dados faltantes.
- Sugestões para melhoria: melhor análise das respostas pelas unidades.

Percentual de Demandas Devolvidas: A maioria das UBS (Unidades Básicas de Saúde) tem um percentual alto de demandas devolvidas, com destaque para a UBS Jardim São Carlos e UBS Jardim Etelvina, ambas com 80%. A UBS JD Fanganielo, UBS Santa Luzia e UBS Vila Chabilândia têm 100% de demandas devolvidas ou não atendidas corretamente.

Percentual de Respostas Inadequadas: Há variação significativa nas respostas inadequadas entre as UBS. A UBS Jardim Etelvina e UBS

Jardim Bandeirantes têm 50% de respostas inadequadas, enquanto outras UBS têm percentuais menores.

Percentual de Respostas Incompletas: Algumas UBS, como a UBS Jardim Etelvina (50%) e UBS Jardim Soares (71,43%), apresentam altos percentuais de respostas incompletas.

Percentual de Demandas Tramitadas Incorretamente: A UBS Jardim Bandeirantes e UBS Jardim Robru I mostram altos percentuais de tramitações incorretas (60% e 60%, respectivamente).

11. Plano de ação

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

Treinamento da equipe:

Realizar treinamentos regulares para capacitar a equipe de saúde em questões de atendimento ao paciente, comunicação eficaz, gestão de reclamações e resolução de problemas.

Fornecer orientação sobre a importância da qualidade do serviço e o impacto positivo que isso tem na satisfação do paciente e na reputação da unidade de saúde.

Melhoria dos processos internos:

Identificar e eliminar gargalos nos processos internos que possam estar contribuindo para problemas de qualidade.

Padronizar e otimizar os procedimentos operacionais para garantir eficiência e consistência no atendimento ao paciente.

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
Treinamento da equipe	Capacitar a equipe para oferecer um serviço de qualidade	Realizar treinamentos regulares sobre atendimento ao paciente, comunicação eficaz e resolução de problemas	Semestralmente	Departamento de Ouvidoria	A iniciar ▾
Melhoria dos processos internos	Garantir eficiência e consistência no atendimento ao paciente	Identificar e eliminar gargalos nos processos internos; Padronizar e otimizar os procedimentos operacionais	Trimestralmente	Gerentes da Unidade Saúde	A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
15/05/2024	Curso agora sei 15/05/2024. À 28/05/2024	Aprender as ferramentas para ter conhecimento. E aplicar nas ouvidorias	Marlene dos santos
10/06/2024	Reunião sobre relatórios de ouvidorias.	Esclarecimentos de como realizar os relatórios	Marlene dos Santos
16/06/2024	Reunião de equipes com o supervisor	Tomar ciência dos andamentos dos planos de ação .	Marlene dos Santos

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Durante o período analisado, como ouvidora, pude observar uma quantidade significativa de demandas recebidas pela Ouvidoria do SUS, totalizando 713 interações. Ao examinar essas demandas, foi possível identificar uma variedade de problemas e preocupações levantadas pelos usuários do sistema de saúde. Esses incluíram dificuldades de acesso aos serviços de saúde, insatisfação com a qualidade do atendimento, questões relacionadas à disponibilidade de recursos e problemas de gestão.

No entanto, ainda há espaço para melhorias na comunicação interna e externa, visando aprimorar ainda mais o processo de atendimento ao público e aumentar a satisfação dos usuários.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

Foi possível observar um desempenho geral das unidades de saúde, embora com desafios significativos. A avaliação do progresso em relação às metas estabelecidas e aos objetivos estratégicos mostrou avanços, mas ainda há áreas de oportunidade para melhorias adicionais. As ações implementadas para melhorar a qualidade dos serviços de saúde foram reconhecidas, e há um reconhecimento dos esforços da equipe de saúde e da equipe de gestão em promover o bem-estar da comunidade.



**EDSON ERASMO
PEREIRA LIMA**

SUPERVISOR DE SAÚDE

STS GUAIANASES / CRSLESTE

eelima@prefeitura.sp.gov.br

Tel.: (11) 2553-4611

Estrada Itaquera Guaianases 2722 A

08420-495 | 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_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS
CIDADE DE SÃO PAULO

Como entrar em contato com a Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo ?

TELEFONE
156

Central telefônica SP 156
recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

INTERNET

Acesse o **formulário web** pelo QR Code ou pelo link:
<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

PRESENCIAL

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** localizada em uma das Supervisões Técnicas de Saúde (STSS)
Horário: das 10h às 16h
E também nos Hospitais Municipais
Horário: das 8h às 16h

Link:
<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/Index.php?p=267328>

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e consulte os endereços das unidades de Ouvidoria SUS do município.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO CIDADIA 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>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>



LEGISLAÇÕES

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267336>

