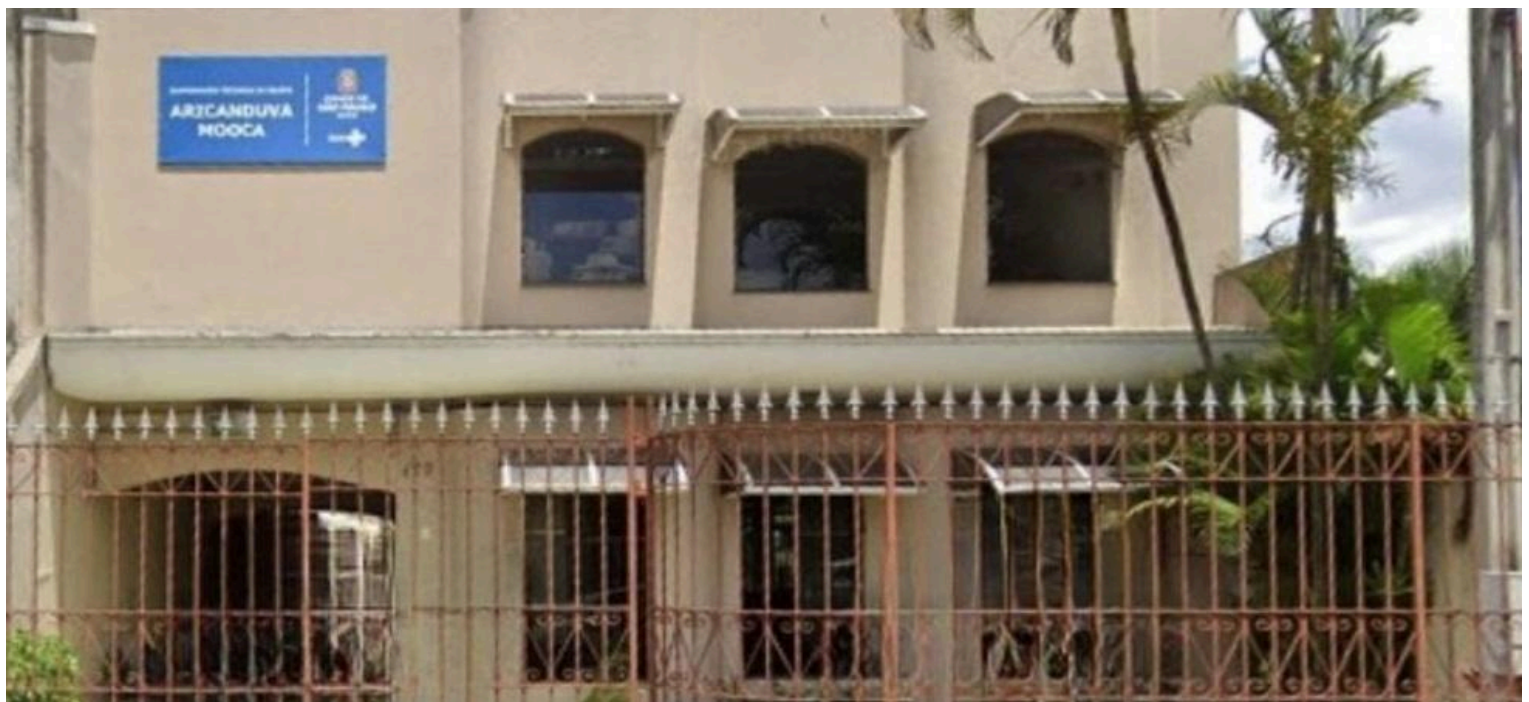


2º TRIMESTRE
2024

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE MOOCA/ARICANDUVA



SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE MOOCA/ARICANDUVA
RUA JUCA MENDES,179 - VILA CARRÃO
SÃO PAULO-SP
CEP 03428-020

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, 31p.

- 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 Sudeste

Andreza Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva

Supervisora

Sanny Fabretti Bueno Grosso

Ouvidor

Rosana Silva

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	9
3. Número de manifestações – Série histórica	10
4. Meios de atendimento	11
5. Classificação das manifestações	12
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	13
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	21
11. Plano de ação	22
12. Participação da Ouvidoria em eventos	24
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	25
14. Considerações do gestor sobre o período analisado	26
15. Glossário	27
16. Siglário	28
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde - STS Mooca/Aricanduva pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das demandas recebidas no segundo trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo.

A STS Mooca/Aricanduva possui 9 Distritos Administrativos: Mooca, Brás, Aricanduva, Carrão, Vila Formosa, Água Rasa, Belém, Pari e Tatuapé, com população de 625.881 habitantes.



A SPDM é a Organização Social de Saúde presente no território, através dos Contratos de Gestão CG014/2015 (Aricanduva) e CG003/2015 (Mooca). O Centro Social Nossa Senhora do Bomparto (BOMPAR) possui convênios no território para contratação das equipes de consultório na rua e de 4 equipes de PAI. A CROPH (Coordenação Regional das Obras de Promoção Humana) é a OSC

que possui convênio para a contratação da equipe de saúde da ILPI Canindé.

Possui os seguintes serviços no território:

- 1 Ambulatório de Especialidades (Ítalo Le Vocci)
- 1 Hospital Dia (Mooca)
- 4 AMA/UBS (V. Antonieta, V. Oratório, Água Rasa e Pari).
- 13 UBS (V. Formosa I, Carrão, González, V. Formosa II, V. Guarani, V. Nova Manchester, Jd. Iva, V. Nova York, Belenzinho, Brás, Mooca I, Santo Estêvão, V. Bertioga)
- 5 CAPS (1 adulto II, 1 adulto III, 1 infanto-juvenil II, 1 infanto-juvenil III e 1 álcool e drogas II)
- 3 Serviços de Residência Terapêutica (Masculino, Feminino e Misto)
- 1 CECCO (Mooca)
- 2 CEO (Carrão e Bertioga)
- 1 Unidade Odontológica Móvel - UOM (Consultório na Rua Mooca)
- 1 CER (Tatuapé)
- 2 equipes de APD
- 1 CTA (Mooca)
- 2 EMAD (Carrão e Oratório)
- 1 EMAP (Oratorio)
- 1 URSI (Mooca)
- 1 EQUIPE ESPECIALIZADA EM VIOLÊNCIA - EEV (Pari)
- 6 equipes de PAI (Mooca, Bertioga, Guarani, Carrão, Formosa, Pari e Tatuapé)
- 6 equipes de Consultório na Rua (2 na UBS Pari, Brás, Belém, Mooca e Nova York)
- 3 equipes Sócio Sanitárias em CAEI (CAEI Casa de Simeão, CAEI 21, CAEI Sitio das Alamedas)
- 1 equipe Sócio Sanitária em ILPI (ILPI Tulipas)
- 1 equipe de Saúde na ILPI Canindé grau III

- 1 UPA II (Tatuapé)
- 2 UPA III (Mooca e Carrão)

Como elementos específicos característicos do território da STS Mooca Aricanduva podemos citar:

- População idosa: Com relação à população idosa, o território possui cerca de 21% de residentes idosos que ultrapassam a média da cidade de São Paulo (17%)

(Fonte: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/licenciamento/63_IU_CENSO_MUNICIPIO_IDADE.pdf)

- População em situação de rua: 18,2% está na Mooca, sendo a segunda maior na cidade de São Paulo, seguido do centro da cidade (40%), de acordo com o Censo da População em Situação de Rua – 2021.

- População imigrante: Os Distritos Administrativos (DA) Brás, Belém e Pari apresentam uma grande porcentagem desta população que é atendida pelas unidades de saúde. Segundo a publicação “Imigrantes na cidade de São Paulo: cinco anos de atendimento do Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes - CRAI 2014- 2019!”, 13% dos pacientes imigrantes atendidos pelo CRAI eram do território da Mooca.

2. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde STS Mooca/Aricanduva, pertencente à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste, atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio de Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

Este trimestre foi marcado pelas ações de orientação e acompanhamento junto às Unidades de Saúde em relação às entregas de fraldas pelo Correio, que já demonstra uma adequação a esse novo fluxo de entrega.

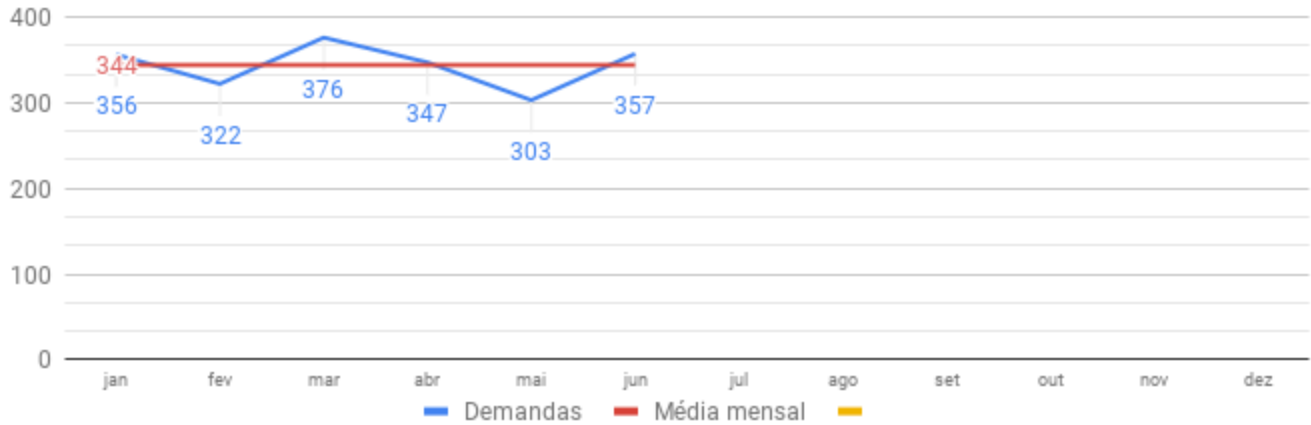
Nesse período enfrentamos o surto de dengue, que levou a um aumento significativo dos atendimentos em todas as unidades, mas principalmente nas AMAs e UPAs.

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Rede de Ouvidorias SUS, datado de 08/07/2024, referente ao primeiro trimestre de 2024, faremos uma análise dos assuntos e subassuntos, que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva.

3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



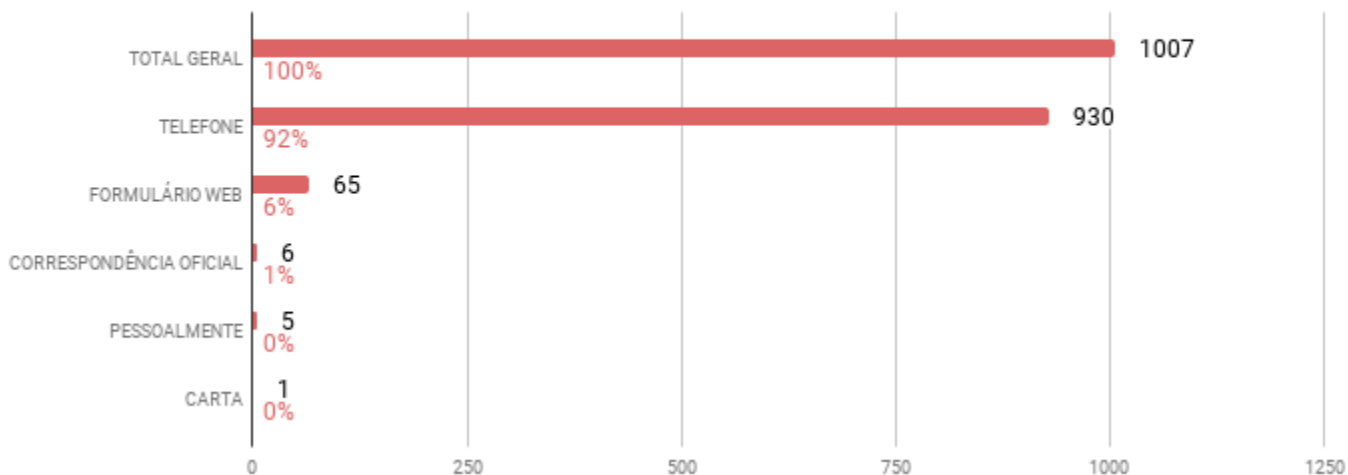
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No 2º trimestre de 2024 tivemos uma média mensal de 300 manifestações, sendo que tivemos um aumento no mês de junho devido ao surto da dengue, que acarretou um crescimento da demanda nas Unidades de Saúde. A média mensal se manteve estável se comparada ao trimestre anterior.

4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



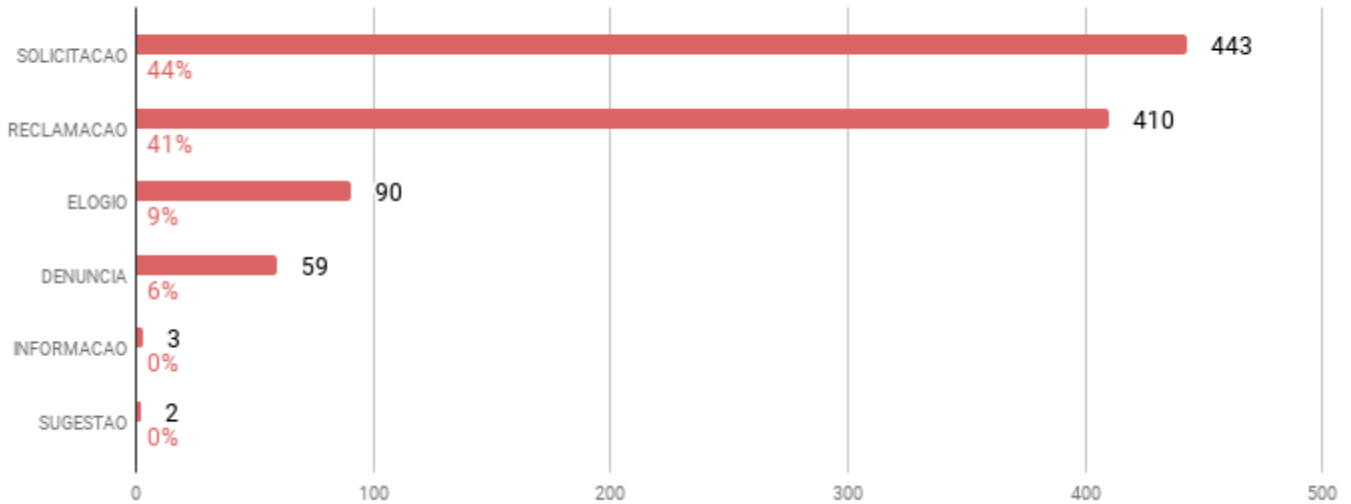
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

No 2º Trimestre de 2024 foi verificado que o meio de atendimento mais utilizado foi o meio telefônico, com 92%, pela facilidade do acesso para a maioria da população.

5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

No 2º trimestre de 2024 tivemos alguns destaques: 44% das demandas foram solicitações (443), principalmente devido a dificuldade de agendamento e consultas de retorno nas especialidades; 41% delas foram reclamações (410), número causado pela mudança no fluxo de entrega de fraldas e um desabastecimento de fraldas tamanho extra grande, além de demora no atendimento principalmente nas AMAs e UPAs, atribuído ao surto de dengue e transferência de pacientes para os hospitais.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

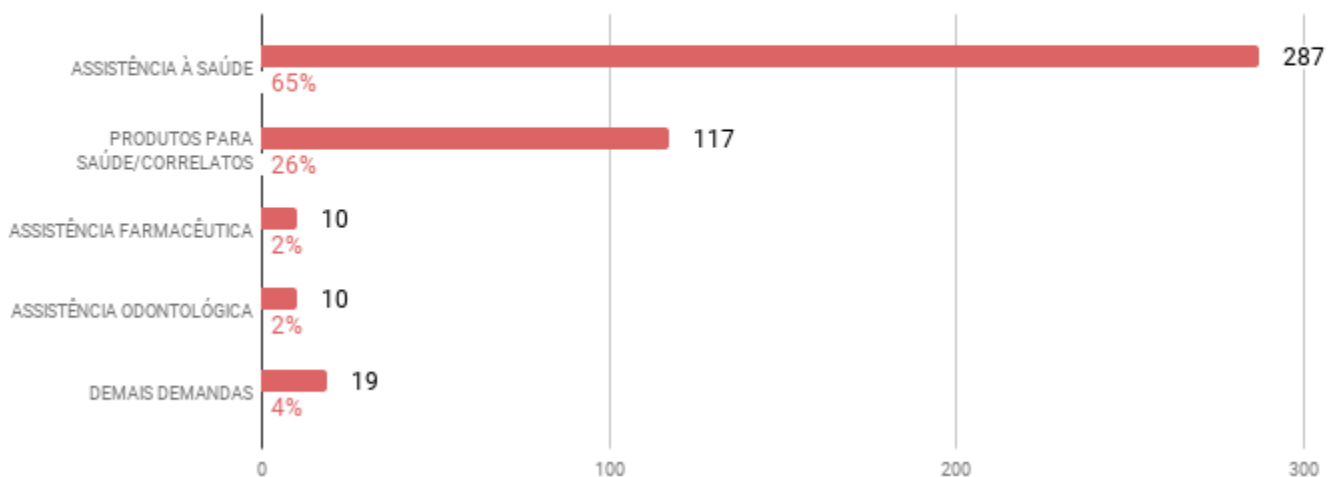
As 443 solicitações registradas no segundo trimestre de 2024 correspondem a 44% do total.

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

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento (devido à demora nos agendamentos, principalmente das especialidades e das consultas de retorno) e 15% a Cirurgia (em razão da demora no agendamento de consultas de cirurgias). Outro assunto que teve destaque está relacionado a Produtos para Saúde e Correlatos (26%) devido a falta ou atraso na entrega de fraldas.

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

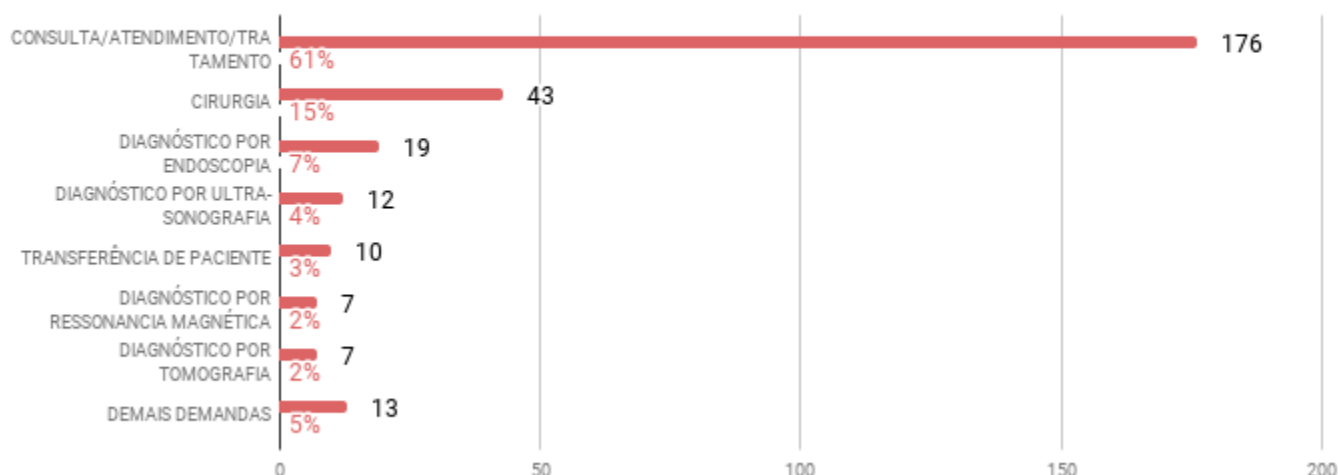
Gráfico 4



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 Mooca / Aricanduva - 2 Trimestre 2024.

Gráfico 5



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

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

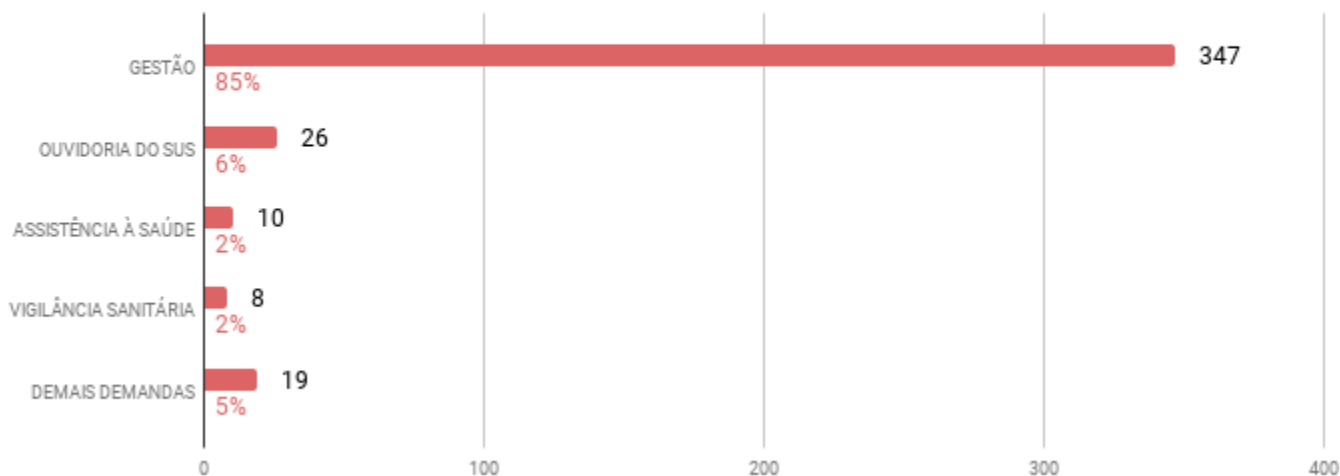
As 410 reclamações registradas no período correspondem a 41% do total.

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 sub assuntos mais citados, 61% são relativos a Estabelecimento de Saúde (213) (principalmente por conta de demora no atendimento em decorrência do surto da dengue, que acarretou em um aumento na demanda) e 34% a Recursos Humanos (117) devido à insatisfação com os profissionais de saúde.

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

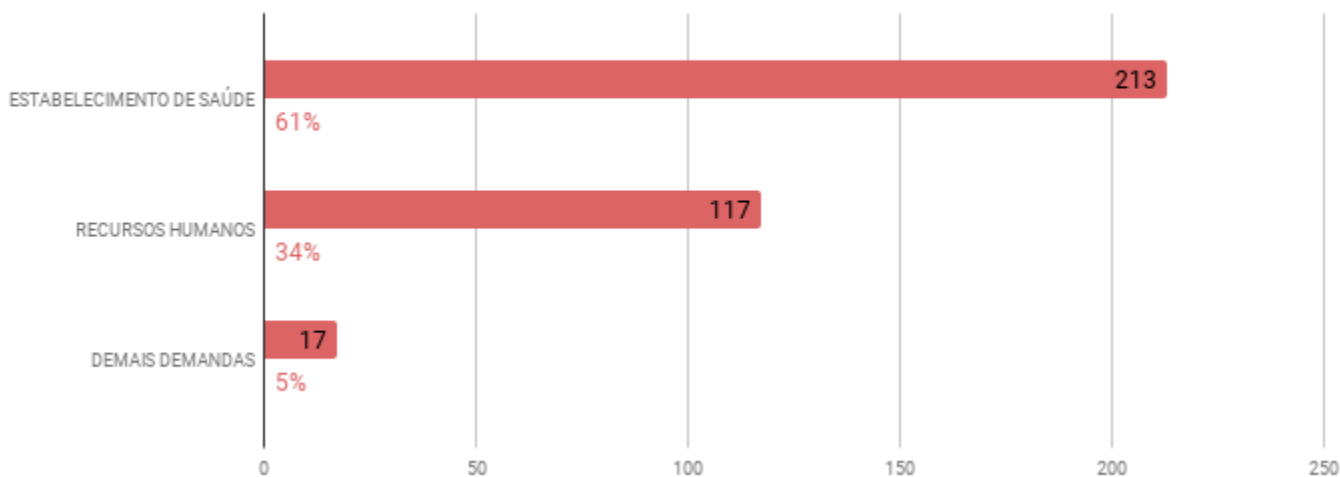
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7

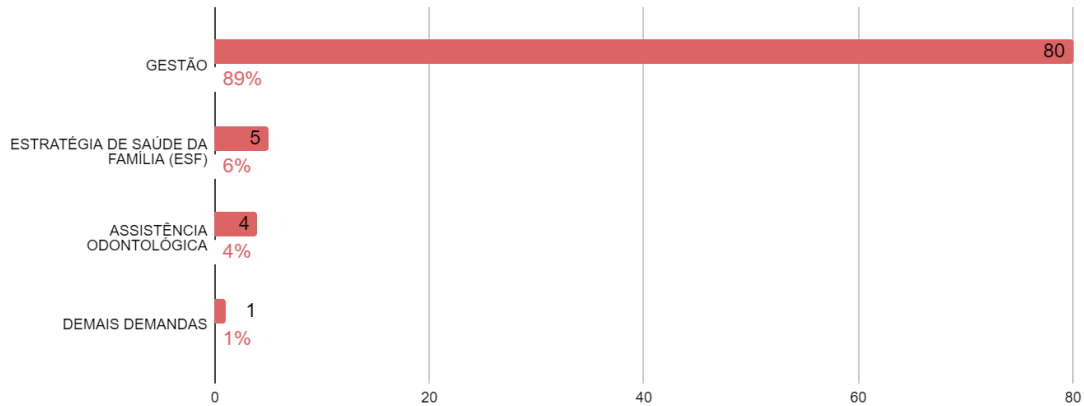


Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

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

Gráfico 8



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

Foram registrados **90 elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 9% 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 de 30 elogios. Sendo 89% no assunto Gestão, 6% assunto Estratégia de Saúde da Família, 4% assunto Assistência Odontológica e 1% demais assuntos.

Foi verificado que a maioria das demandas são dirigidas aos profissionais de saúde que fazem o atendimento e/ou acolhimento nas unidades.

Os profissionais e equipes que foram elogiados por meio das manifestações do OuvidorSUS recebem um certificado de elogio do programa "Gente que Faz o SUS", o que motiva a equipe de saúde.

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 ÁGUA RASA	42	45	93%
AMA/UBS INTEGRADA PARI	8	8	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA ANTONIETA	58	61	95%
AMA/UBS INTEGRADA VILA GUARANI	32	32	100%
AMA/UBS INTEGRADA VL ORATÓRIO - TITO PEDRO MASCELANI	39	40	98%
AMB ESPEC MOOCA - DR. ÍTALO DOMINGOS LE VOCCI	26	27	96%
CAPS AD II MOOCA	2	2	100%
CAPS ADULTO II ARICANDUVA/FORMOSA	6	6	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO III MOOCA	5	6	83%
CAPS INFANTO JUVENIL III ARICANDUVA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II MOOCA	3	3	100%
CER II TATUAPÉ - DR. SALOMÃO CROCHIK	1	1	100%
HOSPITAL DIA - MOOCA	116	117	99%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ARICANDUVA / MOOCA	7	8	88%
UBS BELENZINHO - MARCUS WOLOSKER	36	36	100%
UBS BRÁS - DR. MANOEL SALDIVA NETO	19	19	100%
UBS COMENDADOR JOSÉ GONZALES	17	17	100%
UBS JARDIM IVA	28	29	97%
UBS MOOCA I	42	43	98%
UBS VILA BERTIOGA - DOMINGOS DELASCIO	31	32	97%
UBS VILA CARRÃO DR ADHEMAR MONTEIRO PACHECO	29	31	94%
UBS VILA FORMOSA I - DR. ANTONIO DA SILVEIRA E OLIVEIRA	12	15	80%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA FORMOSA II	19	19	100%
UBS VILA NOVA MANCHESTER - DR. ARLINDO GENNARI	33	36	92%
UBS VILA NOVA YORK	25	25	100%
UBS VILA SANTO ESTEVÃO - WOADY JORGE KALIL	23	23	100%
UPA III CARRÃO MASATAKA OTA	80	81	99%
UPA III MOOCA	50	50	100%
UPA TATUAPÉ	51	52	98%
SUVIS MOOCA / ARICANDUVA	25	29	86%
Total	866	894	97%

- Quantidade total de demandas (Reclamação/Solicitação) recebidas no período: 894
- Quantidade de demandas respondidas (Reclamação/Solicitação) em até 20 dias: 866
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Todas as unidades atingiram a meta
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Monitoramento de prazo das demandas, contato com os gestores para avaliação dos prazos que devem ser cumpridos, entender o grau de dificuldade para conclusão de algumas demandas e orientação aos gestores quanto a qualidade das respostas.
- Principais resultados obtidos: Satisfação dos munícipes pela resposta obtida dentro do prazo da conclusão e meta atingida.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Caso de dificuldade para cumprir o prazo de algumas demandas. Manter o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1007
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1003
- Principais problemas identificados: Não foram identificados muitos problemas de atraso na conclusão das demandas nesse trimestre. Ocorreram alguns problemas pontuais, devido ao grau de dificuldade de algumas demandas e algumas com estabelecimento incorreto.
- Sugestões para melhoria: Manter o acompanhamento das demandas; apoio e orientação aos gestores no caso de dificuldade para cumprir o prazo de algumas demandas.

11. Plano de ação

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

Reuniões com as áreas técnicas e com a supervisora para avaliação, discussão sobre os problemas levantados no período e ações para melhorias nos fluxos de trabalho com o objetivo de aprimorar a qualidade nos serviços de saúde prestados aos munícipes.

As ações 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 a área técnica da interlocução da saúde do idoso	Problema levantado sobre a questão do recebimento de fraldas	Discussão com os responsáveis pelo acompanhamento do fluxo de distribuição de fraldas no território junto às unidades.	Uma vez por semana	Ouvidor com a Assessoria Técnica da Saúde do Idoso	Em andame... ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
08/04/2024	Encontro: Diálogos da Gestão Participativa	Capacitação e Educação Permanente no Controle Social	Rosana Silva

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Foi avaliado que a maioria das solicitações são sobre Consulta/Atendimento/Tratamento. Muitas demandas são sobre agendamento de consultas de especialidades, cirurgias e exames.

Foi verificado um declínio nas demandas sobre atraso na entrega de fraldas, resultado das ações de visita às unidades e acompanhamento da área técnica da Saúde do Idoso da Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva, realizadas com a presença dos gestores das UBSs e das equipes responsáveis pelo acompanhamento dos protocolos e cadastro dos munícipes que fazem parte do programa Insumos para Pessoas com Deficiência (IPD).

Observamos um aumento de demandas sobre falta de fraldas do tamanho extragrande, devido ao desabastecimento do insumo.

Ocorreu um número maior de manifestações sobre demora no atendimento, principalmente nas UPAs e nas AMAs devido ao aumento do número de casos de dengue no município.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A STS Mooca/Aricanduva realizou, no trimestre, ação estratégica com relação às demandas de ouvidoria referentes a fraldas, por meio de capacitação das equipes responsáveis pelo programa nas UBS. Avaliamos que houve diminuição considerável das demandas relacionadas a este assunto após a ação, reforçando o resultado positivo da capacitação.

Neste trimestre constatamos aumento importante nas manifestações relativas a demora de atendimento, principalmente nas UPAS e AMAs, refletindo o momento de epidemia de dengue no Município, situação que permaneceremos avaliando nos próximos meses.

Continuamos utilizando a ouvidoria como instrumento de gestão, através da avaliação de assuntos que se destacam e atuação com ações estratégicas junto aos gestores da unidade, supervisão do parceiro e interlocutores das pastas na STS. Desta forma, estamos continuamente qualificando a assistência e minimizando as intercorrências nos atendimentos aos usuários do SUS.

Sanny Fabretti Bueno Grosso

Supervisor Técnico de Saúde Mooca/Aricanduva

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 CIDADIADE 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>



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>

