

2º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTANA/JAÇANÃ  
Endereço: Av. Voluntários da Pátria, 3063 Santana CEP 02401-200  
São Paulo - SP

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação, diagramação e revisão:** Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

**Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS**

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 2, agosto/2024. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2024, 26p.

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 período</b>	<b>6</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>7</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>8</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>9</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>9</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>11</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>14</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>18</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>18</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>20</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o período analisado</b>	<b>21</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>22</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>23</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>25</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A STS Santana/Jaçanã pertence a 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.

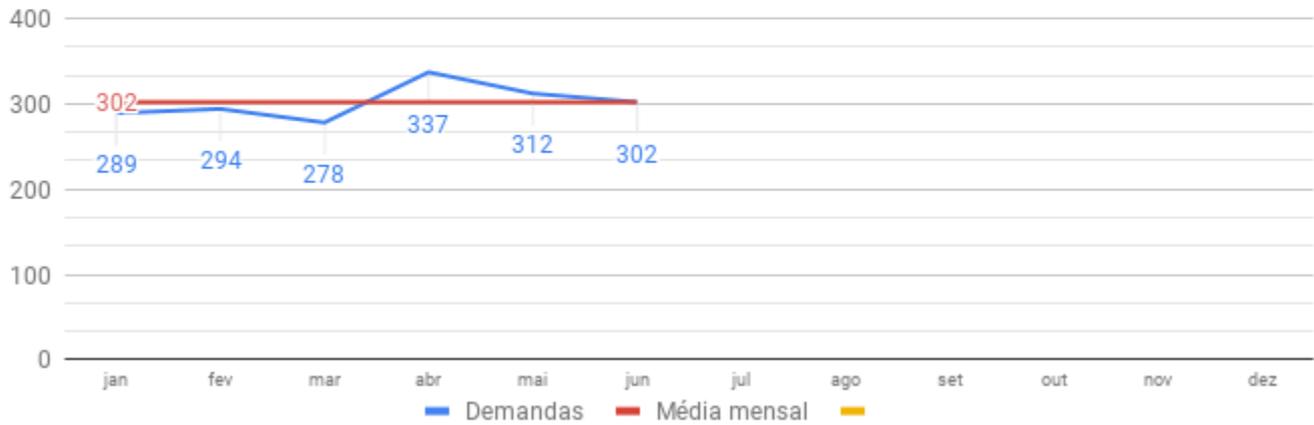
## 2. Panorama Geral do período

Dentro do período relativo ao 2º trimestre de 2024, observamos logo no início um aumento de reclamações relativas ao atendimento relacionado à dengue, demora nos exames e recusa em aplicar vacinas. Mas o que mais chamou a atenção foi em relação à entrega de fraldas, primeiro por haver uma falta, por demora na aquisição da Prefeitura, do tamanho XG e posteriormente relativo a atrasos na entrega pelos Correios.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

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

Gráfico 1



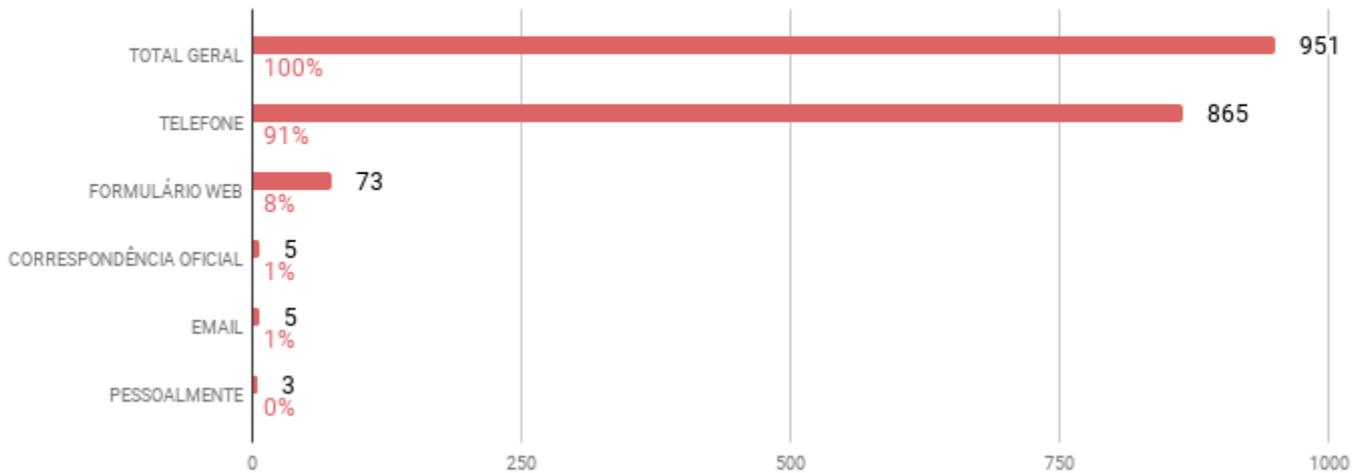
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Em relação ao total do 1º trimestre, observamos um aumento de 90 demandas neste último período, o que nos leva a refletir que tal aumento se deva ao perceptível aumento de reclamações referentes à entrega de fraldas, falta de fraldas tamanho XG e reclamações quanto a atendimentos de dengue nas unidades.

## 4. Meios de atendimento

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

Gráfico 2



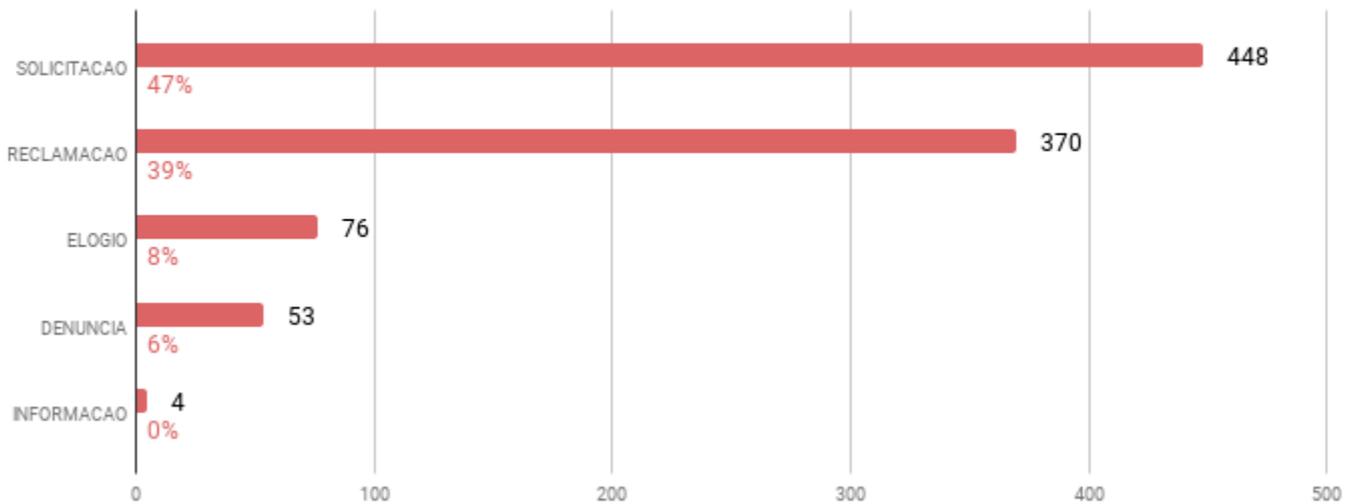
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

Comparado ao trimestre anterior, notamos que as modalidades telefone e formulário web tiveram aumento de 2% cada, perfazendo um total de 99% em conjunto. A modalidade telefone, com 91% demonstra ser o meio mais acessível e com maior facilidade para o usuário, uma vez que basta uma simples ligação para discorrer sobre sua demanda. Os demais meios exigem mais do munícipe, como acesso à internet, conhecimento mínimo de informática, deslocamento pessoal ou pagamento de tarifa dos Correios.

## 5. Classificação das manifestações

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

Gráfico 3



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

Comparado ao trimestre anterior percebemos um aumento no total de solicitações, reclamações, elogios e informações e queda no número de denúncias. Analisando estes números, notamos que além das solicitações comuns referentes à marcação de exames, encaminhamentos, tivemos um aumento nas solicitações e reclamações referentes à entrega de fraldas e atendimentos relacionados à dengue nas unidades. Também percebemos um sensível aumento no número de elogios a funcionários.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 448 solicitações registradas no 2º trimestre de 2024 correspondem a 47 % do total.

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

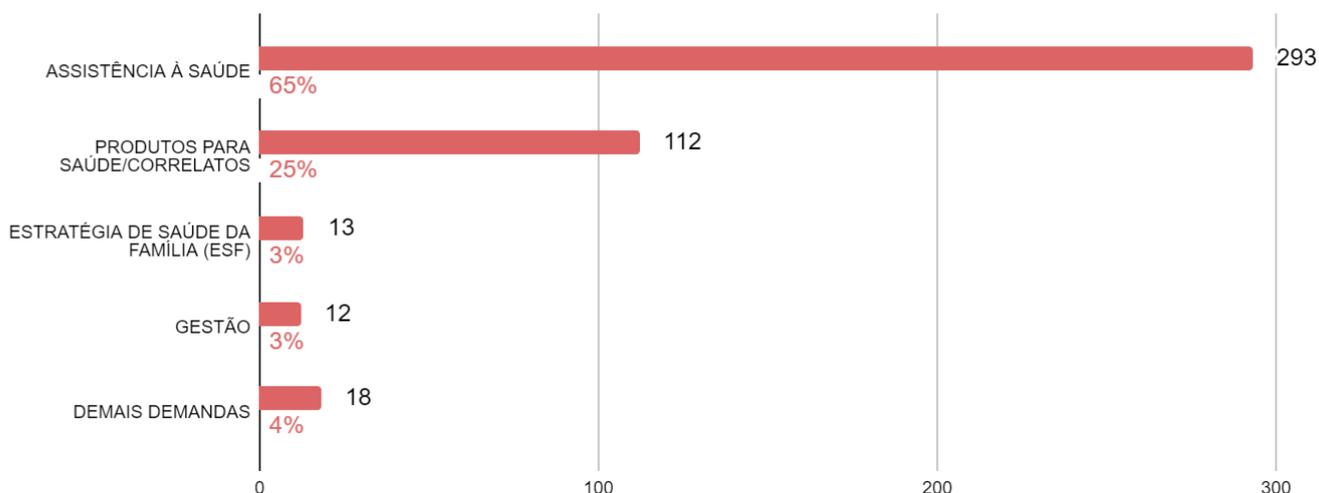
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 71% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 9% a cirurgia .

Conforme análise dos gráficos 4 e 5, notamos que 65% das demandas de solicitações são relativas à assistência à saúde e destas a 71% referem-se ao assunto consulta/atendimento/tratamento.

Estes números refletem em grande parte a dificuldade que os usuários têm em conseguir um atendimento, muitas vezes pelo fato da unidade estar sobrecarregada ou por não conhecer o aplicativo Agenda Fácil. Analisando as respostas das demandas, também percebemos que muitos desconhecem que as unidades têm Acesso Avançado.

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

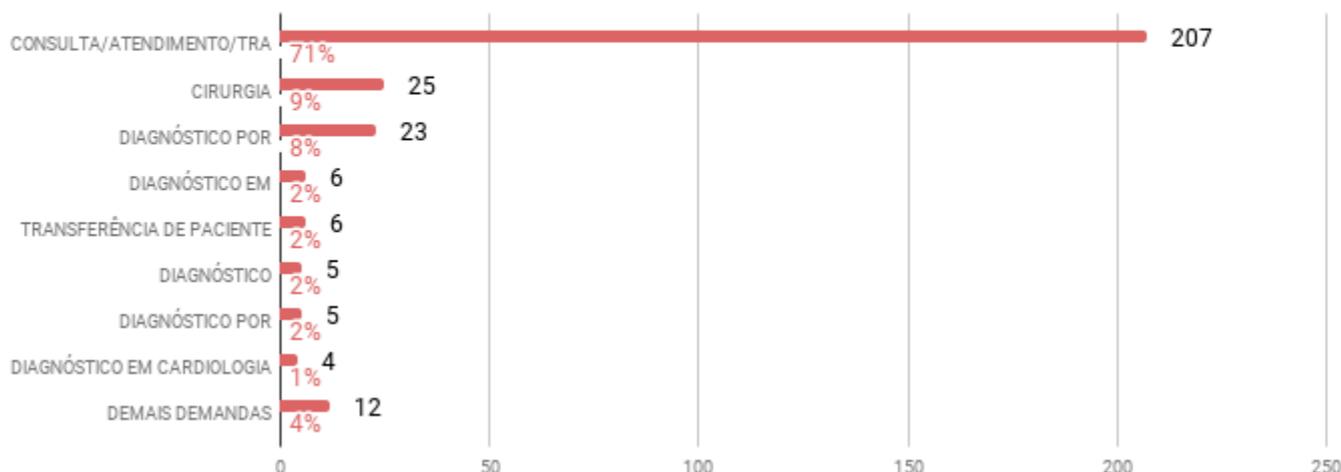
Gráfico 4



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 Santana / Jaçanã - 2 Trimestre 2024.**

Gráfico 5



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

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 370 reclamações registradas no período correspondem a 39% do total.

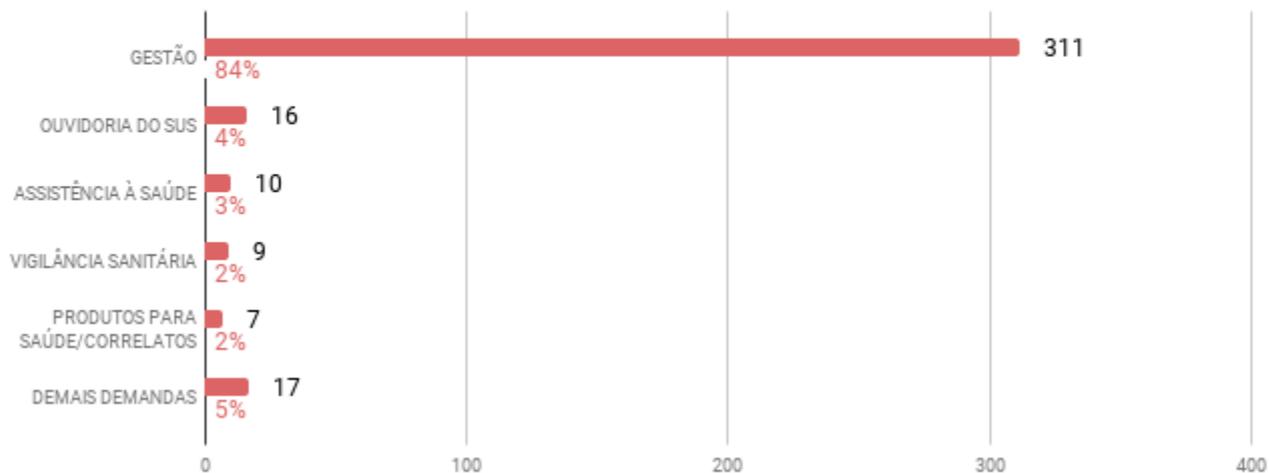
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão ( 84%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 57% são relativos a estabelecimento de saúde e 41% a recursos humanos.

Em análise dos gráficos 6 e 7, percebemos que a maioria absoluta das reclamações refere-se à gestão e esta por sua vez subdivide-se em sua maior parte aos estabelecimentos de saúde, seguidos por recursos humanos. Com relação a estas demandas, analisando as mesmas vemos que grande parte se refere ao tempo de espera para atendimento ou para remarcação de consultas, destacando-se nesse sentido algumas unidades como UPA Jaçanã, AMA/UBS Lauzane Paulista e PS Santana, unidades estas reconhecidamente sobrecarregadas. Na questão de recursos humanos, percebemos a dificuldade de reposição de profissionais nas nossas unidades de administração direta, pois há algum tempo não temos concursos públicos. Quanto às unidades que fazem parte da nossa parceira, apesar da maior flexibilidade no que tange à contratação de profissionais, notamos alguma dificuldade para conseguir profissionais em algumas especialidades, principalmente quando se trata de unidades mais afastadas e de difícil acesso.

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

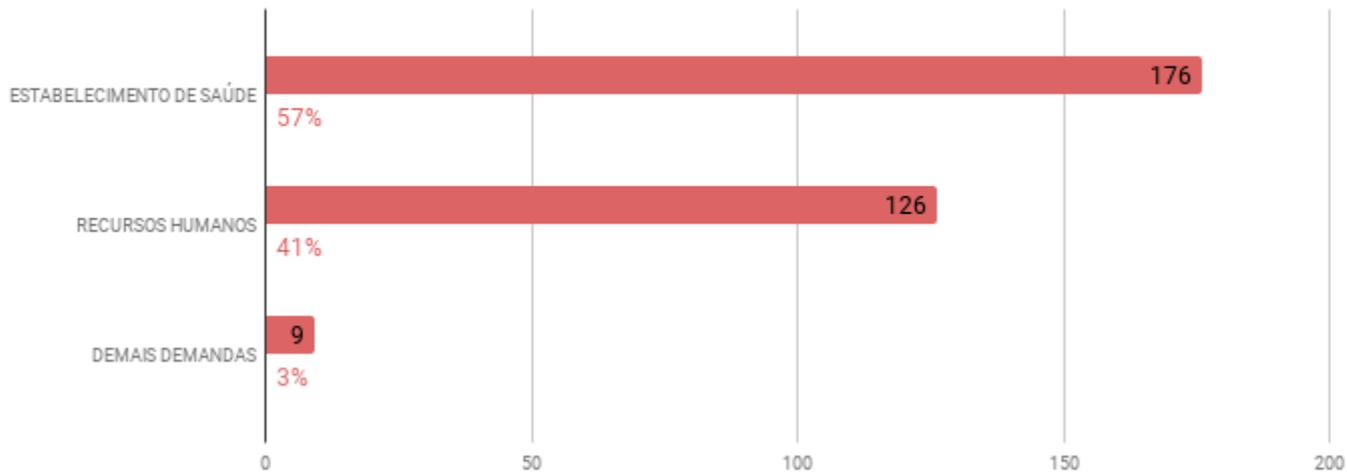
Gráfico 6



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

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

Gráfico 7



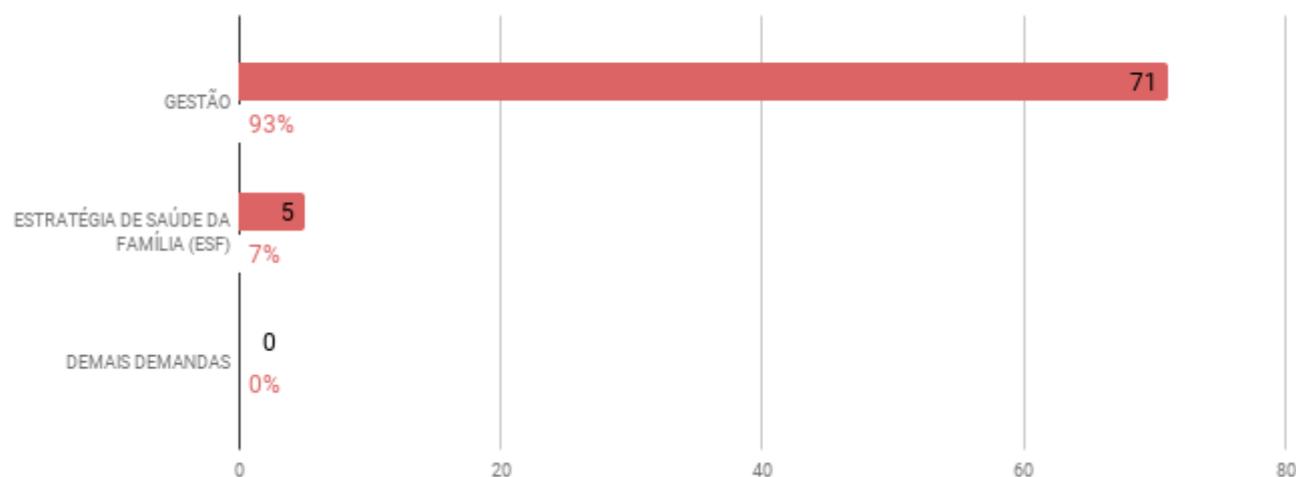
Fonte: Banco de Dados Sistema Ouvidor SUS 08/07/2024

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

Foram registrados 76 **elogios no segundo trimestre de 2024, correspondendo a 8% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 93%. A média mensal no trimestre foi 25,33 elogios.

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

Gráfico 8



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

Referente aos elogios no 2º trimestre observamos um pequeno aumento em relação ao período anterior. Das 76 demandas registradas, a grande maioria, 71 é referente à gestão. Estas, em sua totalidade, são elogios a pessoas: funcionários e gerência, além de elogios à unidade toda. Constatamos que inúmeras demandas contendo elogios citam mais de uma pessoa, portanto este número, quando individualizado, é bem maior, como podemos constatar na planilha de elogios utilizada no Programa Gente que faz o SUS, que certifica os funcionários e equipes elogiadas de cada unidade 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 JARDIM JOAMAR	77	77	100%
AMA/UBS INTEGRADA LAUZANE PAULISTA	46	79	58%
AMA/UBS INTEGRADA WAMBERTO DIAS DA COSTA	26	44	59%
AMB ESPEC TUCURUVI - PROF. ARMANDO DE AGUIAR PUPO	36	41	88%
CAPS AD III SANTANA	2	3	67%
CAPS ADULTO II DR. LEONIDIO GALVÃO DOS SANTOS (JAÇANÃ/TREMEMBÉ)	1	2	50%
CAPS ADULTO III MANDAQUI	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SANTANA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER II JACANA	6	6	100%
CER II TUCURUVI	11	11	100%
PS MUNICIPAL SANTANA - LAURO RIBAS BRAGA	37	44	84%
SAE DST/AIDS SANTANA - MARCOS LUTEMBERG	0	2	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTANA / TUCURUVI	4	4	100%
UBS CHORA MENINO	24	25	96%
UBS CONJUNTO DO IPESP	31	31	100%
UBS DONA MARIQUINHA SCIASCIA	18	19	95%
UBS DR. DOMINGOS MAZZONETO DE CILO - VILA AURORA	25	25	100%
UBS DR. JOSÉ DE TOLEDO PIZA	34	37	92%
UBS HORTO FLORESTAL	12	12	100%
UBS JARDIM APUANA	3	10	30%
UBS JARDIM DAS PEDRAS	1	11	9%
UBS JARDIM FLOR DE MAIO	16	16	100%
UBS JARDIM FONTALIS	32	37	86%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JAÇANÃ – DR. SEBASTIÃO GABRIEL SAYAGO DE LAET	26	26	100%
UBS JOAQUIM ANTONIO EIRADO	7	14	50%
UBS JOVA RURAL	20	27	74%
UBS PARQUE EDU CHAVES	24	24	100%
UBS VILA ALBERTINA - DR OSVALDO MARÇAL	22	22	100%
UBS VILA NIVI	20	28	71%
UBS VILA NOVA GALVÃO - SÔNIA REGINA CAMPANELLI	19	19	100%
UPA JAÇANÃ	39	47	83%
URSI TUCURUVI	1	1	100%
UVIS JAÇANÃ / TREMEMBÉ	8	11	73%
UVIS SANTANA / TUCURUVI	9	12	75%
Total	640	770	83%

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:

De acordo com os dados da planilha acima foram recebidas 770 demandas, das quais 640 foram respondidas dentro do prazo de 20 dias.

- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: As seguintes unidades não atingiram os 80% pretendido: AMA/UBS INTEGRADA LAUZANE PAULISTA, AMA/UBS INTEGRADA WAMBERTO DIAS DA COSTA, CAPS AD III SANTANA, CAPS ADULTO II DR. LEONIDIO GALVÃO DOS SANTOS (JAÇANÃ/TREMEMBÉ), SAE DST/AIDS SANTANA - MARCOS LUTEMBERG, UBS JARDIM APUANÃ, UBS JARDIM DAS PEDRAS, UBS JOAQUIM ANTONIO EIRADO, UBS JOVA RURAL, UBS VILA NIVI, UVIS JAÇANÃ / TREMEMBÉ e UVIS SANTANA / TUCURUVI.
- 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. Agendamento de reunião com os gerentes das unidades que não atingiram a meta. A Ouvidoria da SBCD, nossa parceira no território, envia semanalmente para as unidades sob sua gestão planilha informativa com as demandas que estão com prazo de vencimento próximo.
- Principais resultados obtidos: Em relação ao trimestre anterior, reduzimos de 15 para 12 unidades que não cumpriram a meta e aumentamos o percentual geral da STS S/J de 70% para 83%.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Conscientizar os gerentes de unidades de que podem solicitar a inclusão de colaboradores no OuvidorSUS. a fim de ajudá-los no cumprimento dos prazos de respostas.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

- Quantidade de demandas recebidas no período: De acordo com a PAQ, registramos no 2º trimestre um total de 978 demandas;
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: avaliamos um total de 882 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 ouvidor.

## **11. Plano de ação**

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

- Encaminhamento de e-mail às unidades que não conseguiram atingir a meta cobrando-lhes o motivo;
- Sugestão de inclusão de pelo menos um colaborador para auxiliar a gerência da unidade nas questões de prazo para resposta, o que já realizamos para algumas unidades que solicitaram;
- Agendamento de reunião com os gerentes das unidades que não cumpriram a meta de prazo de resposta, para tentarmos juntos encontrar uma solução.

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
reunião com gerentes	encontrarmos soluções	reunião presencial	em data a ser marcada	ouvidor	A iniciar ▾
e-mail 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... ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

<b>Data</b>	<b>Nome evento</b>	<b>Objetivo do evento</b>	<b>Participante</b>
14/05/2024 e 16/05/2024	Curso na Uninove Barra Funda	Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS	Fabício
10/06/2024	Reunião de ouvidoria na SMS	Relatório Trimestral	André e Fabício
18/06/2024 e 20/06/2024	Curso na Uninove Barra Funda	Rede de Ouvidorias SUS e Serviço de Informação ao Cidadão da SMS	André

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

Considerando o período analisado com o anterior, conseguimos elevar o percentual geral da STS S/J para 83%. Ainda identificamos que nossas 3 AMA/UBSs, para efeito das estatísticas, contam como se fossem 3 unidades, porém suas gerências são separadas e na prática são 6 unidades, pois cada gerente tem seu próprio ponto de ouvidoria. Isto pode acarretar distorções, pois sabemos que o AMA Lauzane muito raramente perde o prazo de resposta.

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

Analisando os dados informados, verificamos que houve uma elevação no percentual geral de conformidade quanto ao prazo de resposta da STS S/J de 78% referente ao primeiro trimestre de 2024, para 83% no segundo trimestre de 2024. Reforço a necessidade de separar os pontos de resposta das 3 unidades AMA/UBS, pois as mesmas são serviços distintos com gestores independentes. Verificamos também que há necessidade de reforçarmos a orientação e acompanhamento de algumas unidades que não conseguiram atingir os objetivos. Esta supervisão vem trabalhando na melhoria dos dados e a OS SBCD acompanha as tratativas para serem finalizadas dentro do prazo estabelecido.

Adriana Furlaneto Frias  
Supervisora STS S/J

## 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](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 (STs)**  
**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>

