

3º 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 3, dezembro/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

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 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	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
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	16
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	19
11. Plano de ação	20
12. Participação da Ouvidoria em eventos	22
13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado	23
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

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 terceiro 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, por meio dos Contratos de Gestão CG 014/2015 (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 (Oratório)
- 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 Sítio 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/upl/oad/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 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.

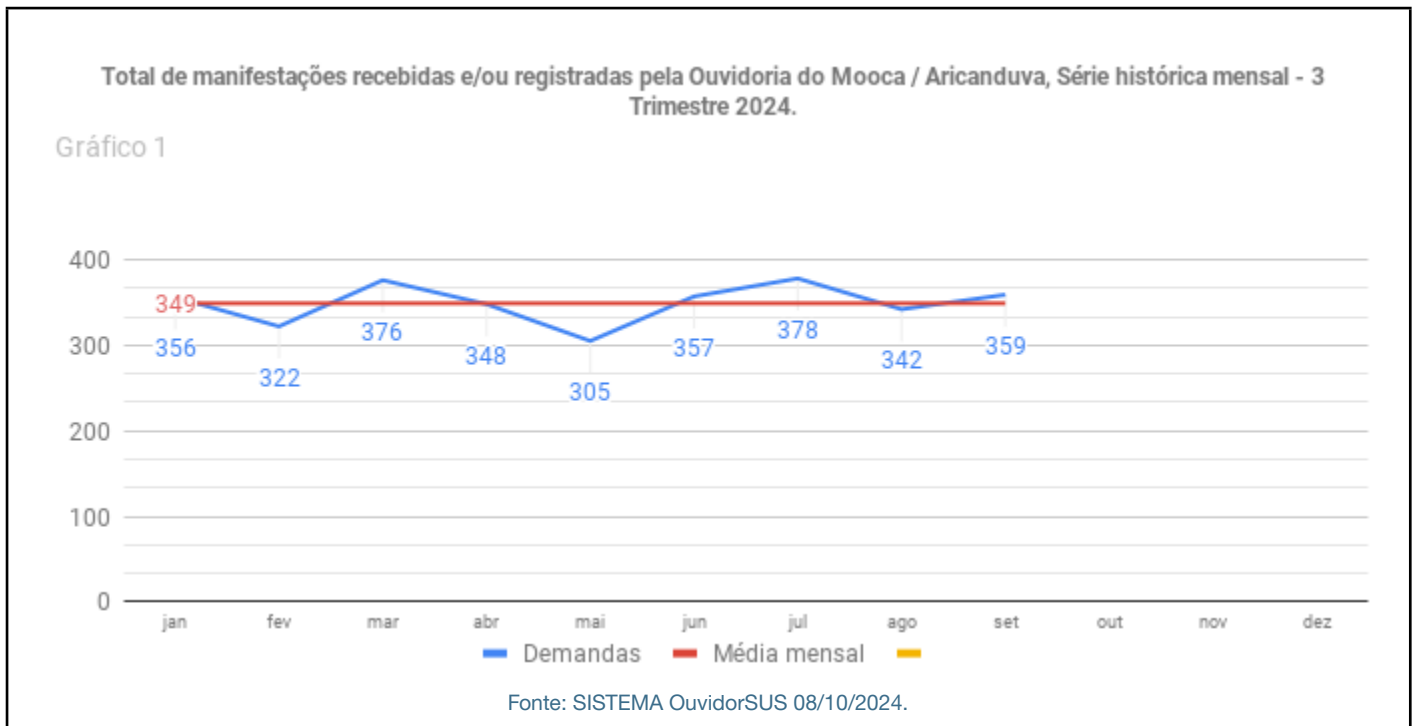
2. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde STS Mooca/Aricanduva, 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 manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2024, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio de Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo.

Nesse período, enfrentamos um declínio do surto de dengue, que levou a uma diminuição de demandas sobre demora dos atendimentos em todas as unidades, mas principalmente nas AMAs e UPAs.

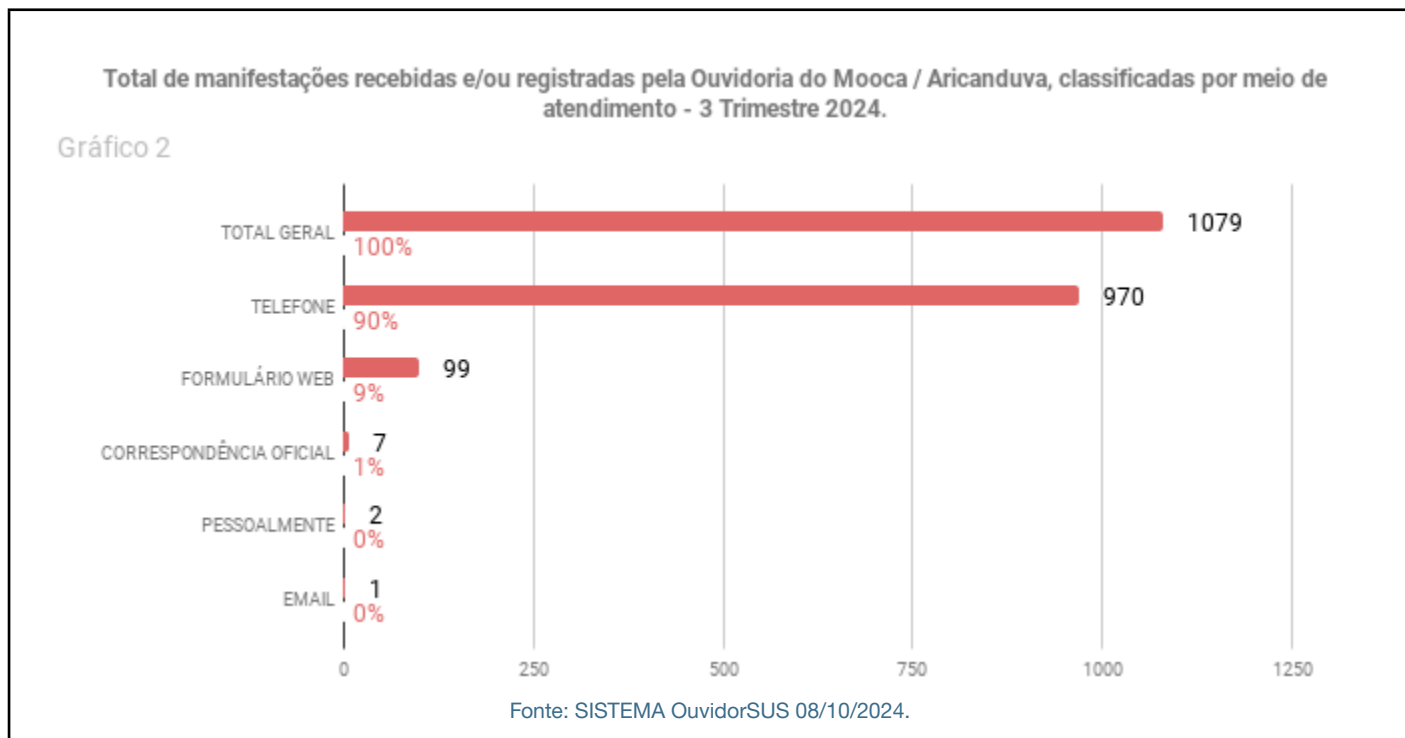
A partir dos dados apresentados no Banco de Dados da Rede de Ouvidorias SU de 08/10/2024, referentes ao 3º Trimestre de 2024, analisaremos os tópicos e subassuntos que tiveram manifestações em todas as unidades da Supervisão Técnica de Saúde Mooca/Aricanduva.

3. Número de manifestações – Série histórica



No 3º trimestre de 2024 tivemos uma média mensal de 330 manifestações, sendo que observamos um aumento no mês de julho devido a solicitações de fraldas. A média mensal manteve-se estável, se comparada ao trimestre anterior.

4. Meios de atendimento



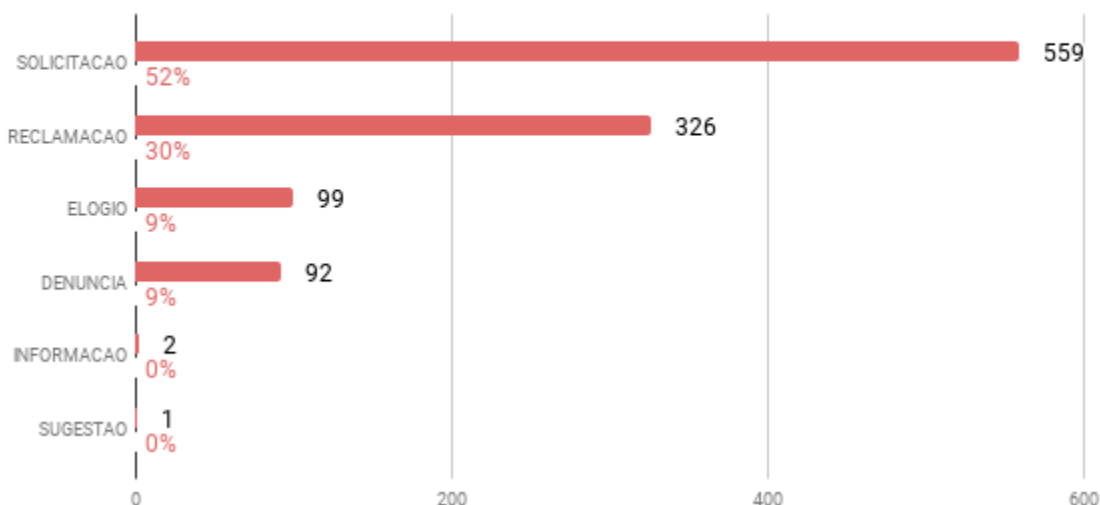
No 3º Trimestre de 2024 foi verificado que o meio de atendimento mais utilizado foi o meio telefônico, com 90%, pela facilidade do acesso para a maioria da população.

5. Classificação das manifestações

No 3º trimestre de 2024 tivemos alguns destaques: 52 % das demandas foram solicitações (559), principalmente devido à dificuldade de agendamento de consultas, exames e uma irregularidade na entrega de fralda no mês de julho do tamanho extragrande; 30% foram reclamações (326), devido à dificuldade de acesso, demora no atendimento principalmente nas AMAs e UPAs e recursos humanos (insatisfação) 117. Tivemos um aumento de demandas de elogio 9% (99) e 9% (92) de denúncias, sendo que a maioria refere-se a demandas de Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS); 0% de informações (2) e 0% de sugestões (1).

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Mooca / Aricanduva, por Tipologia - 3 Trimestre 2024.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

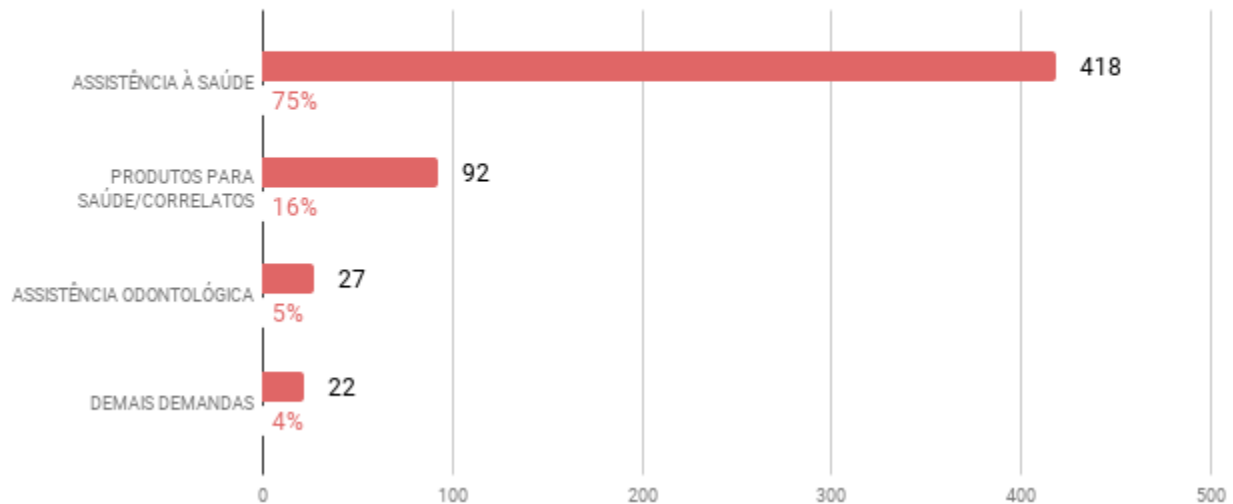
As 559 solicitações registradas no 3º trimestre de 2024 correspondem a 52% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (75%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 62% são relativos a consulta/atendimento/tratamento (devido à demora nos agendamentos, principalmente das especialidades e das consultas de retorno) e 16% à cirurgia (em razão da demora no agendamento de consulta de cirurgias).

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Mooca / Aricanduva – 3 Trimestre 2024.

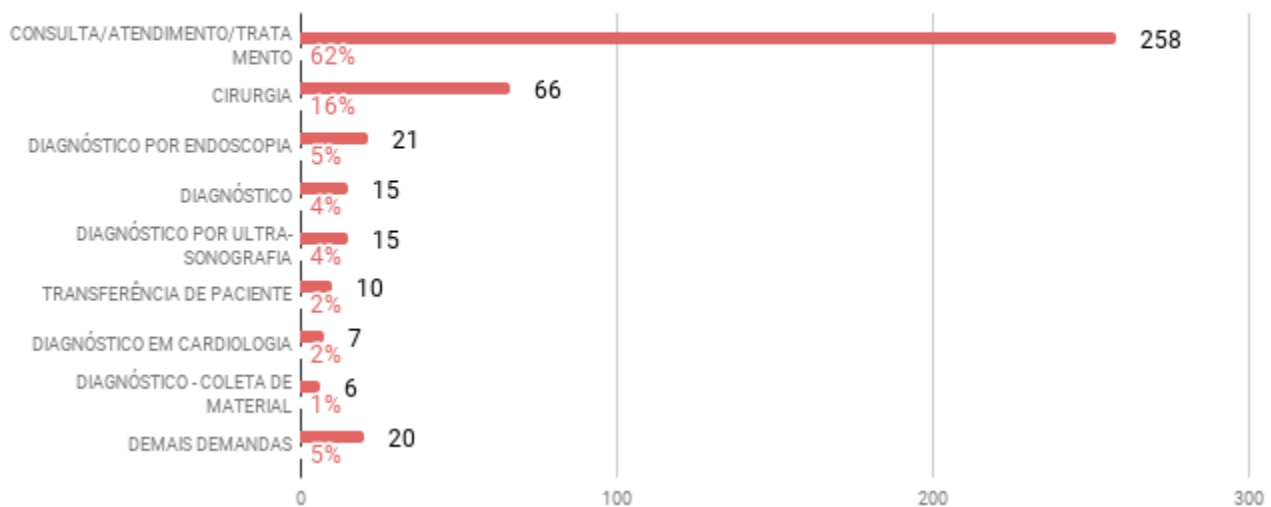
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

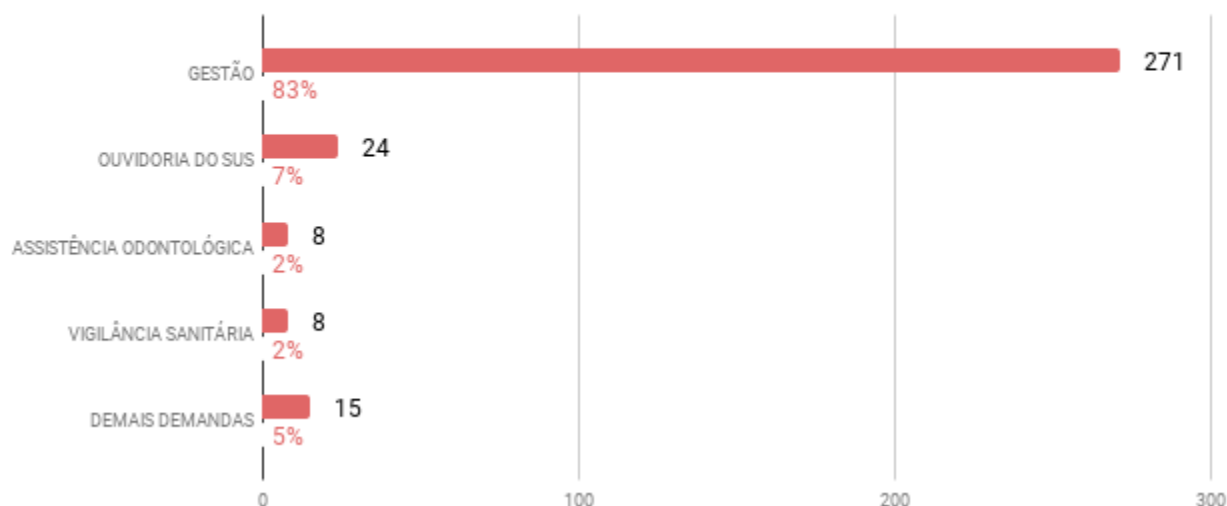
As 326 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Gestão (83%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 50% são relativos a estabelecimento de saúde e _43_% a recursos humanos, insatisfação (108) .

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

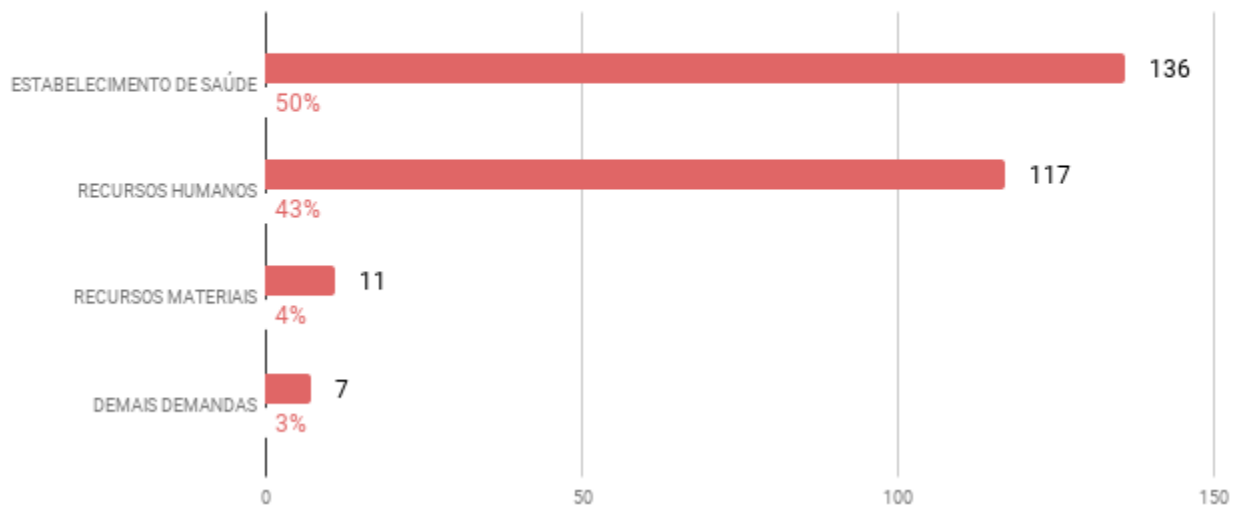
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

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

Gráfico 7



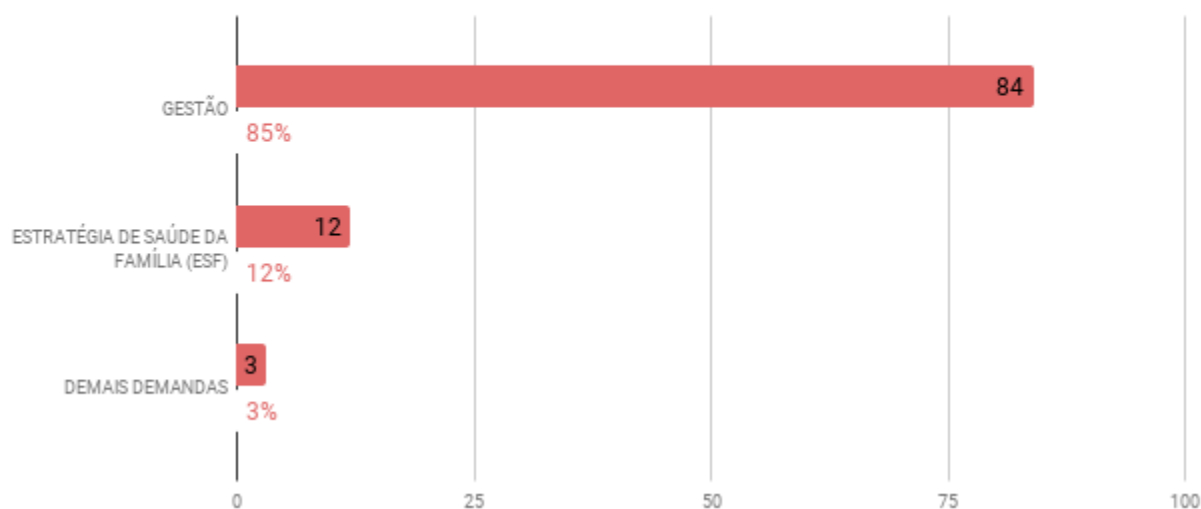
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 99 **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 85%. A média mensal no trimestre foi de 33 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 08/10/2024.

Foram registrados **99 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 33 elogios. Sendo 85% no assunto Gestão, 12% assunto Estratégia de Saúde da Família, 3% demais assuntos.

Foi verificado que a maioria das demandas é dirigida 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	42	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARI	10	10	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA ANTONIETA	62	64	97%
AMA/UBS INTEGRADA VILA GUARANI	43	43	100%
AMA/UBS INTEGRADA VL ORATÓRIO - TITO PEDRO MASCELANI	57	60	95%
AMB ESPEC MOOCA - DR. ÍTALO DOMINGOS LE VOCCI	23	24	96%
CAPS AD II MOOCA	3	3	100%
CAPS ADULTO II ARICANDUVA/FORMOSA	3	3	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CAPS ADULTO III MOOCA	4	5	80%
CAPS INFANTO JUVENIL III ARICANDUVA	2	2	100%
CER II TATUAPÉ - DR. SALOMÃO CROCHIK	6	6	100%
HOSPITAL DIA - MOOCA	140	142	99%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ARICANDUVA / MOOCA	2	3	67%
UBS BELENZINHO - MARCUS WOLOSKE	34	34	100%
UBS BRÁS - DR. MANOEL SALDIVA NETO	27	27	100%
UBS COMENDADOR JOSÉ GONZALES	31	31	100%
UBS JARDIM IVA	43	44	98%
UBS MOOCA I	44	44	100%
UBS VILA BERTIOGA - DOMINGOS DELASCIO	33	34	97%
UBS VILA CARRÃO DR ADHEMAR MONTEIRO PACHECO	40	42	95%
UBS VILA FORMOSA I - DR. ANTONIO DA SILVEIRA E OLIVEIRA	21	22	95%
UBS VILA FORMOSA II	10	10	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA NOVA MANCHESTER - DR. ARLINDO GENNARI	28	30	93%
UBS VILA NOVA YORK	18	18	100%
UBS VILA SANTO ESTEVÃO - WOADY JORGE KALIL	31	31	100%
UPA III CARRÃO MASATAKA OTA	45	47	96%
UPA III MOOCA	28	29	97%
UPA TATUAPÉ	28	28	100%
UVIS MOOCA / ARICANDUVA	11	14	79%
Total	869	892	97%

- Quantidade total de demandas (Reclamação/Solicitação) recebidas no período: 892
- Quantidade de demandas respondidas (Reclamação/Solicitação) em até 20 dias: 869
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Tivemos algumas demandas com atraso no prazo devido à dificuldade de apuração, principalmente as demandas de Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS).

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 à 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: casos de dificuldades para cumprir o prazo de determinadas demandas. Manter o acompanhamento, orientação e apoio aos gestores.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1079
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 1077
- Principais problemas identificados: Tivemos demandas com nome de estabelecimento incorreto, fato que pode acarretar atraso na resposta de demandas e demandas encaminhadas para Regulação Regional por meio da Coordenadoria Regional Sudeste
- Sugestões para melhoria: Orientar os gestores a apontarem a Supervisão Técnica o mais rápido possível no caso de

estabelecimento incorreto, para direcionarmos a demanda para o estabelecimento correto.

11. Plano de ação

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

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	Orientação e 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
19/09/2024	Rede de Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo (SIGRC) - Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão	Orientações sobre a Migração do sistema de ouvidoria para o SIGRC - Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão	Rosana Silva

13. Considerações do ouvidor sobre o período analisado

Foi avaliado que a maioria das solicitações é 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 de fraldas no mês de julho devido a uma irregularidade na entrega do tamanho extragrande e uma diminuição nos meses de agosto e setembro.

Ocorreu um número menor de manifestações sobre demora no atendimento, principalmente nas UPAs e nas AMAs devido a uma diminuição do número de casos de dengue no município.

Tivemos um aumento de demandas de elogio nesse trimestre.

14. Considerações do gestor sobre o período analisado

A STS Mooca/Aricanduva continua realizando no 3º trimestre de 2024 ações estratégicas com relação às demandas de ouvidoria referentes à fralda, por meio de visitas periódicas nas unidades para avaliação do Programa nas UBS. Neste trimestre, com a diminuição dos casos de dengue no Município, constatamos diminuição nas manifestações relativas à demora de atendimento, principalmente nas UPAS e AMAS, refletindo o momento atual. Continuamos utilizando a ouvidoria como instrumento de gestão, por meio 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_assistenciais/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.



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>

