

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE



Unidade: Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - CRSO

Endereço: Rua Dr. Virgílio de Carvalho Pinto, nº 519 - 1º andar
Bairro: Pinheiros CEP: 05415-030 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 (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 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

Luiz Artur Vieira Caldeira

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias - SERMAP**

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 Oeste

Regiane de Santana Piva

Coordenadora da Ouvidoria Oeste

Lucia Dalva Cardoso da Costa

Equipe de Ouvidoria

Glaucia Moia

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 56 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 Móvel de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde e na Portaria SMS nº 152 de 03/04/2026, 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.

Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS nº 870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

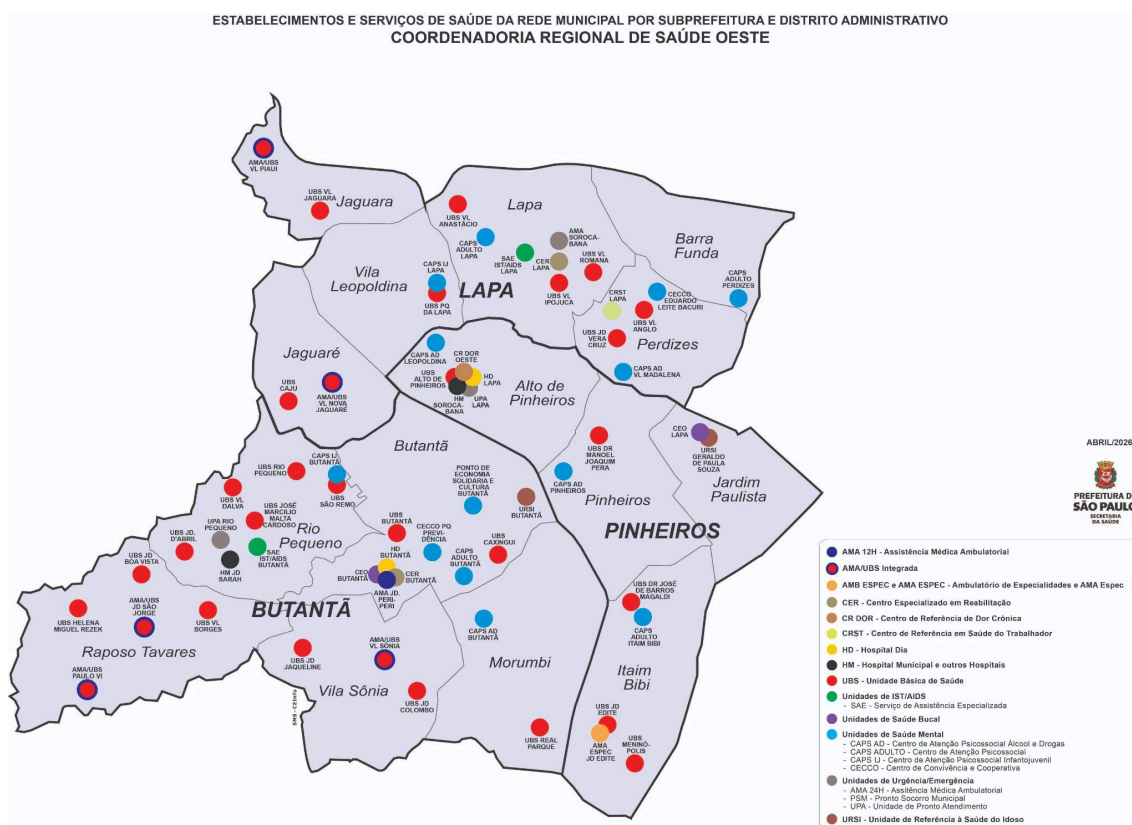
Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	13
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	16
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Plano de ação	21
11. Participação da Ouvidoria em eventos	22
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
14. Glossário	25
15. Siglário	26
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

1. Perfil da Unidade de Saúde

A CRS Oeste abrange População 2024 - 1.103.539 hab. Área: 127,9 Km². Densidade Demográfica: 86,28 hab/ha. Fonte: PMSP/SMS/Ceinfo - estimativa F.SEADE com base no Censo 2022, acesso TABWIN (tabulador de dados de uso geral) SMS, em 15/05/2026. Divisa com as CRS Norte, Centro, Sudeste e Sul e com municípios vizinhos Osasco e Taboão da Serra. Delimitado pela Rodovia Anhanguera e pelo Rio Tietê, é cortado ainda por outras rodovias e pelo Rio Pinheiros, linhas de metrô e CPTM, que além de barreiras geográficas importantes, também trazem um fluxo de trabalhadores e usuários de outras regiões e municípios para os serviços da CRS Oeste.

A Coordenadoria Regional de Saúde CRS Oeste está dividida em duas Supervisões Técnicas de Saúde: STS Lapa/Pinheiros e STS Butantã. São 2 regiões com características sociais e econômicas diferentes. A região da STS Butantã caracteriza-se com uma maior vulnerabilidade social, é divisa com outros municípios, os quais também atendemos. A região da STS Lapa/Pinheiros é caracterizada por um grande número de estabelecimentos comerciais, bares, restaurantes, shopping center, clínicas e estabelecimentos de beleza, clínicas médicas e odontológicas, o que justifica um grande número de denúncias recebidas pela Vigilância Sanitária.



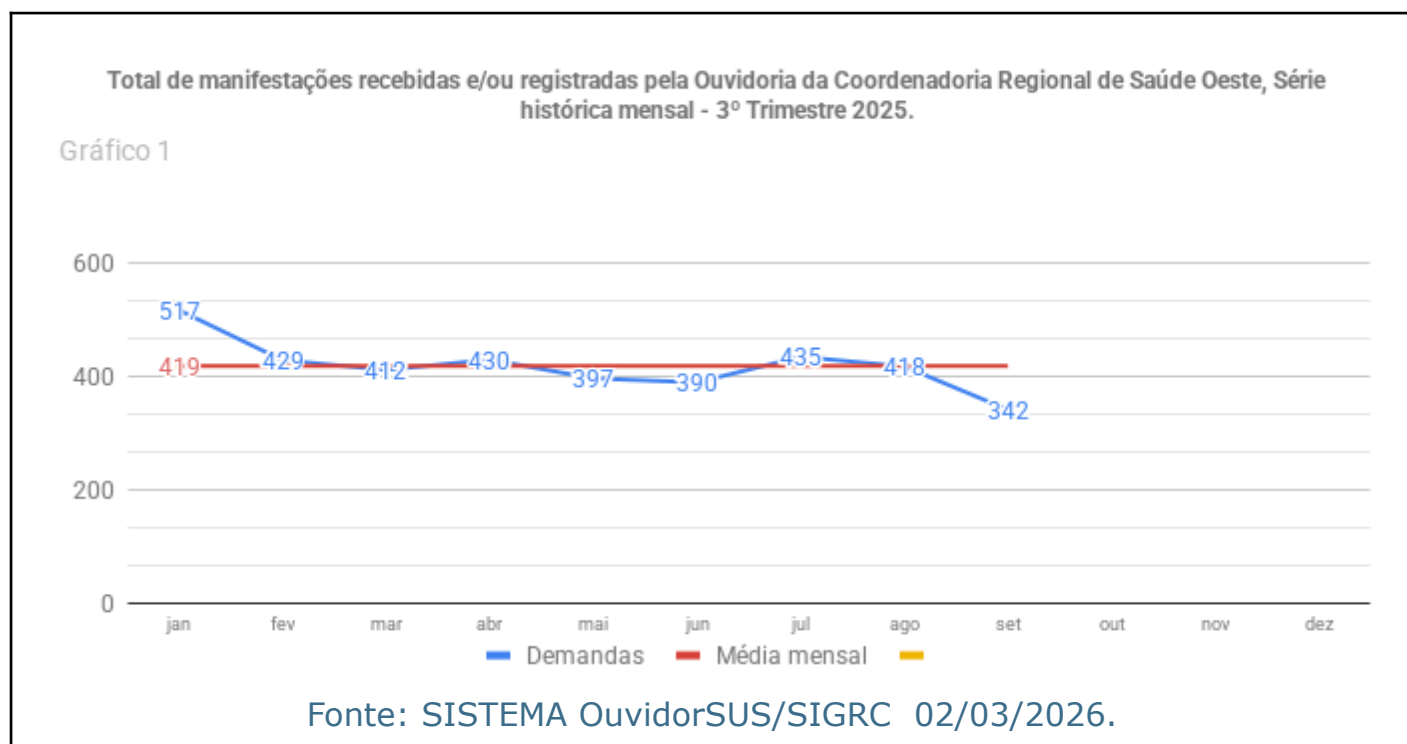
Fonte:CEINFO CRSO-Junho 2026

2. Panorama Geral do período

Durante o 3º trimestre de 2025, tivemos o início das etapas de implantação do SIGRC e também algumas do processo de Acreditação.

Não notamos eventos impactantes que tenham modificado o perfil das demandas de ouvidoria recebidas pela CRS Oeste.

3. Número de manifestações – Série histórica

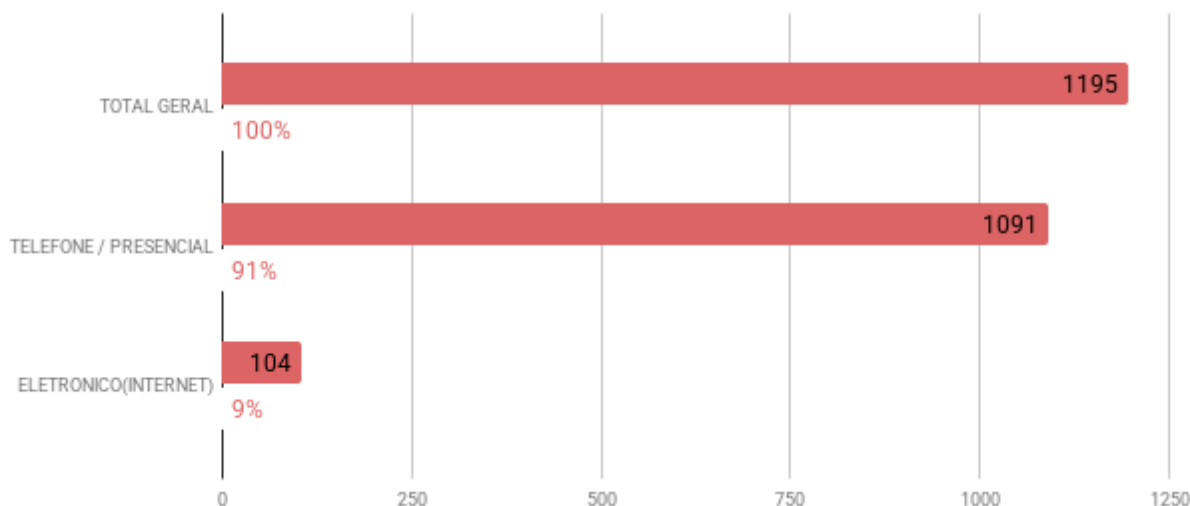


De acordo com os dados contidos no gráfico acima, observamos que o número total de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2025 foi de 1195. A média de manifestações recebidas no 3º trimestre foi de 398 por mês. Neste período, observamos um leve declínio no número de manifestações recebidas em relação ao 2º trimestre de 2025.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, classificadas por meio de atendimento - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 2



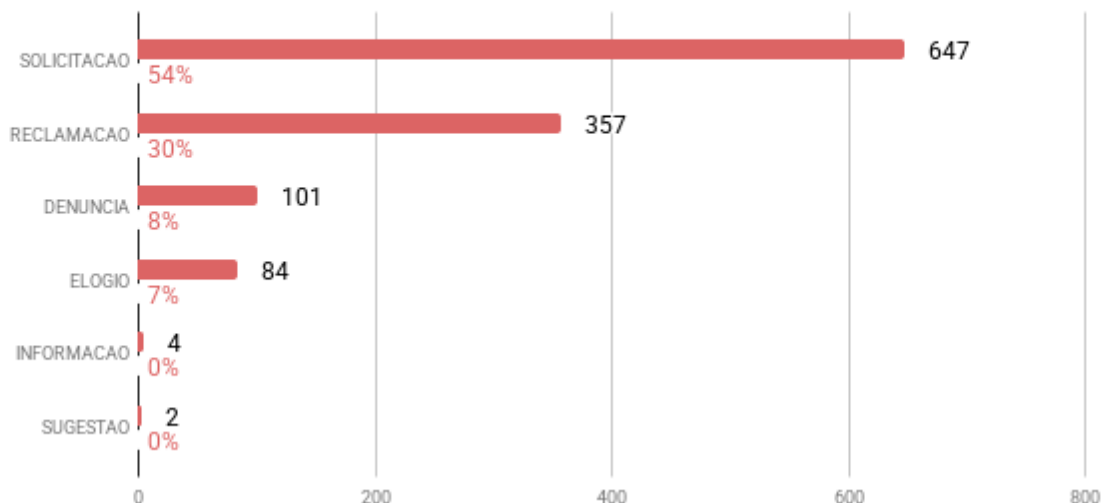
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

Em relação aos meios de atendimento, 83% das manifestações foram recebidas por telefone, por meio da Central SP156, demonstrando a eficiência deste meio de atendimento. Em seguida, 8% das manifestações foram realizadas pelo formulário web. Historicamente, a CRS Oeste não tem números expressivos de demandas presenciais. Atualmente, estes são feitos pelas ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde. **Por e-mail recebemos uma demanda, que corresponde a 0% do total geral.** Não notamos oscilação representativa desses dados, comparados aos do 2º trimestre de 2026.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

Quanto à classificação das manifestações registradas no 3º trimestre de 2025, foram registrados:

- 647 solicitações correspondentes a 54%, sendo a assistência à saúde, com 480 demandas, representando 79%;
- 357 reclamações correspondentes a 30%, das quais o assunto gestão liderou com 260 demandas, representando 78% do total;
- 101 denúncias correspondentes a 8%;
- 84 elogios correspondentes a 7%;
- 4 informações correspondentes a 0%;
- 2 sugestões correspondentes a 0%.

Em relação ao 2º trimestre de 2025, observamos o declínio do número de reclamações e o aumento do número de solicitações, sendo o assunto assistência à saúde predominante, com 480 demandas, representando 79%.

Houve aumento do número de elogios, comparado ao trimestre passado.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 647 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consulta (57%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a demais manifestações, 8% a clínica médica, endocrinologia/metabologia, cardiologia e ortopedia.

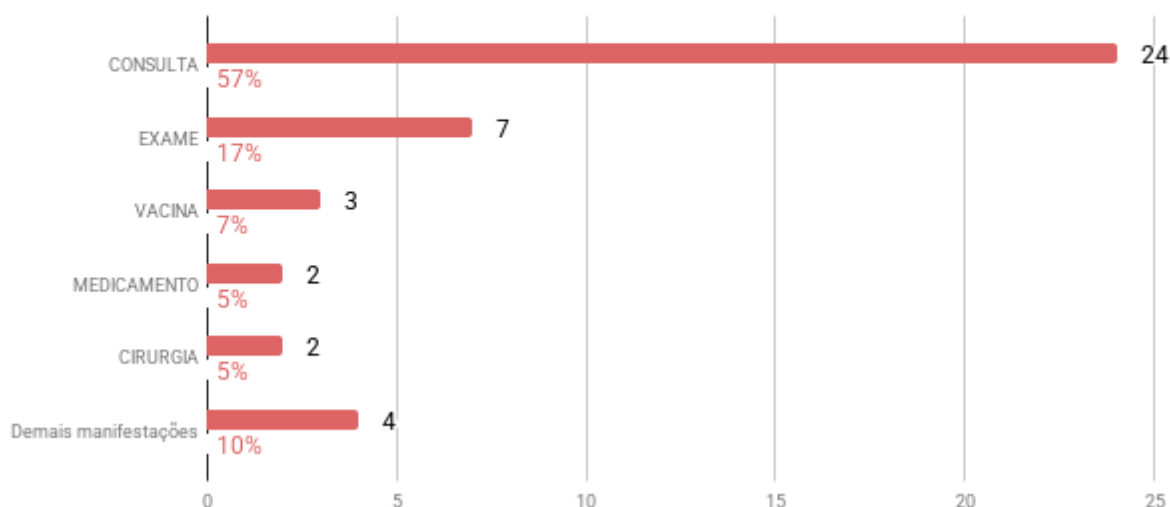
Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto assistência à saúde (79%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 58% são relativos a consulta/atendimento/tratamento, seguindo para o segundo subassunto mais citado que foi cirurgias, com 16%.

A despeito das ações integradas entre a administração e as regulações central (SMS) e regional (CRSO), as solicitações por consultas, tratamentos e cirurgias continuam recorrentes. No 3º trimestre, registraram-se 647 solicitações — um discreto aumento em comparação às 504 ocorrências verificadas no 2º trimestre.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 3º Trimestre 2025.

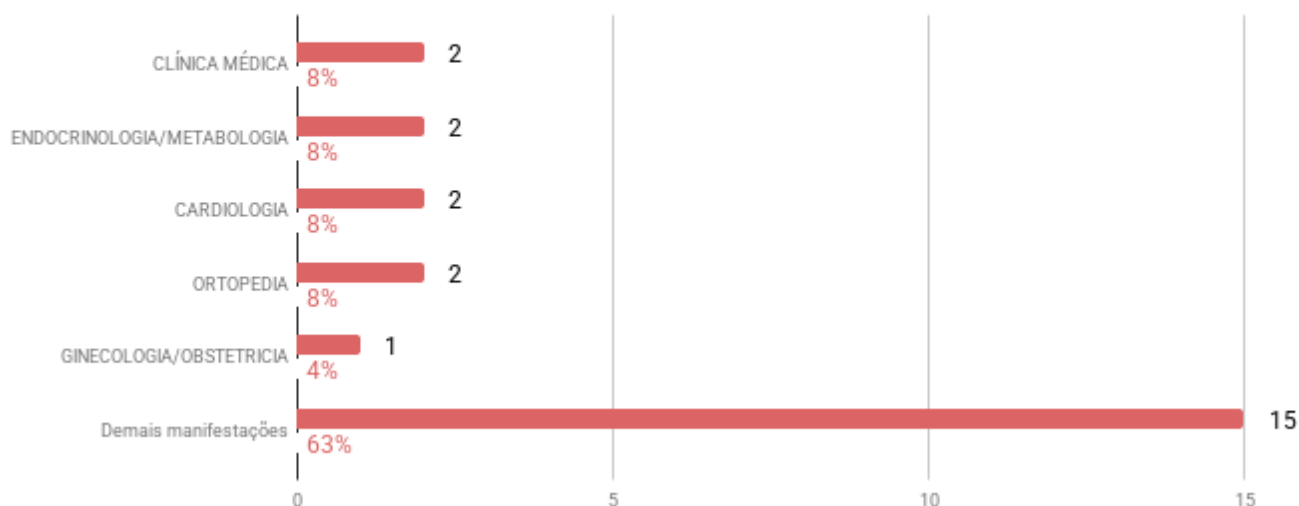
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 3º Trimestre 2025.

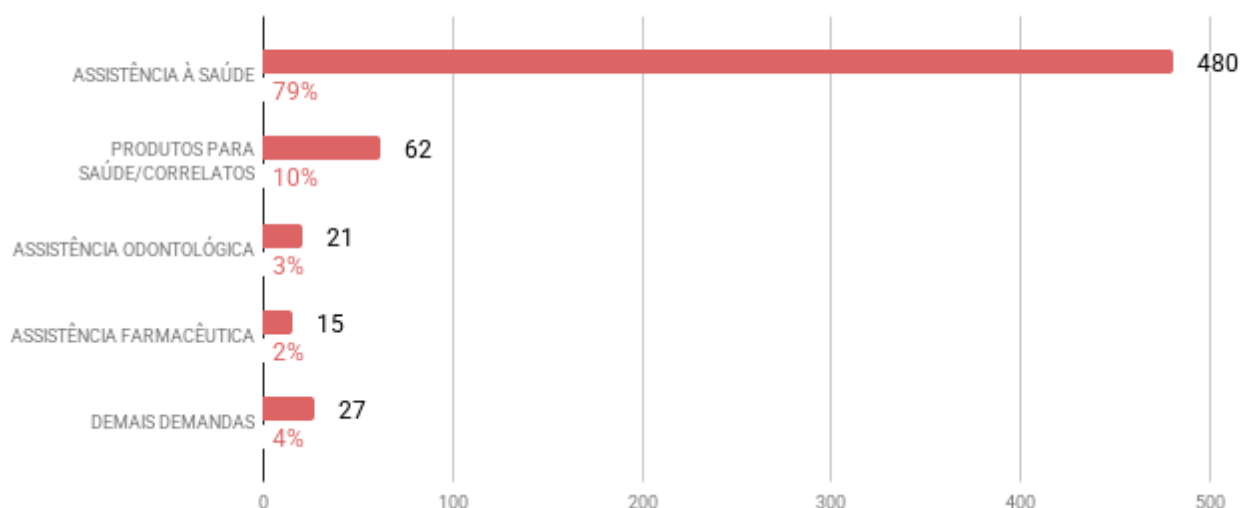
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 3 Trimestre 2025.

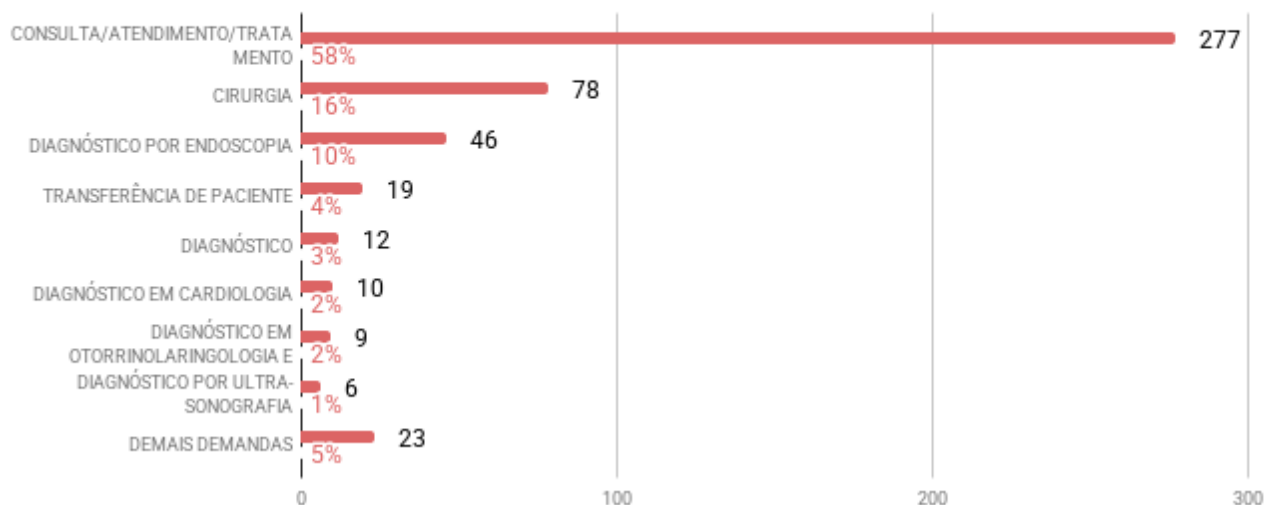
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste -3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 357 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total. Notamos um discreto declínio das reclamações, comparando-se com os dados do 2º trimestre de 2026.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento profissional (42%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a falta de humanização e 20% o subassunto “Não passou as informações corretas” e desrespeito.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto gestão (78%). Comparado ao 2º trimestre ficou mantido o mesmo assunto mais recorrente, com discreto declínio do percentual do 2º trimestre. O segundo sub assunto mais citado com 10% foi a Ouvidoria do SUS.

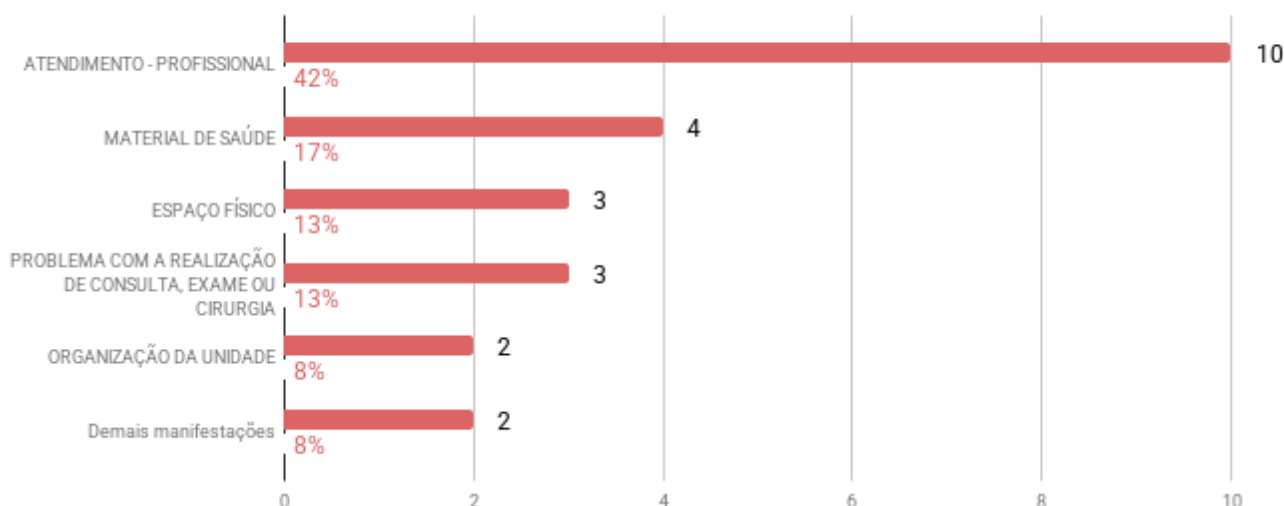
O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 60% são relativos a estabelecimento de saúde e 35% foram Recursos Humanos.

Em comparação ao trimestre passado, não houve mudanças significativas. Permanece a gestão como principal assunto com os mesmos subassuntos estabelecimentos de saúde e recursos humanos.

Trabalhamos rotineiramente analisando a qualidade das respostas e fazendo as intervenções necessárias, por meio de uma planilha periódica enviada para as STS, pontuando as inadequações. As STS reorientam as equipes das unidades de saúde, principalmente nos casos de tratamento não humanizado ao munícipe.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 3º Trimestre 2025.

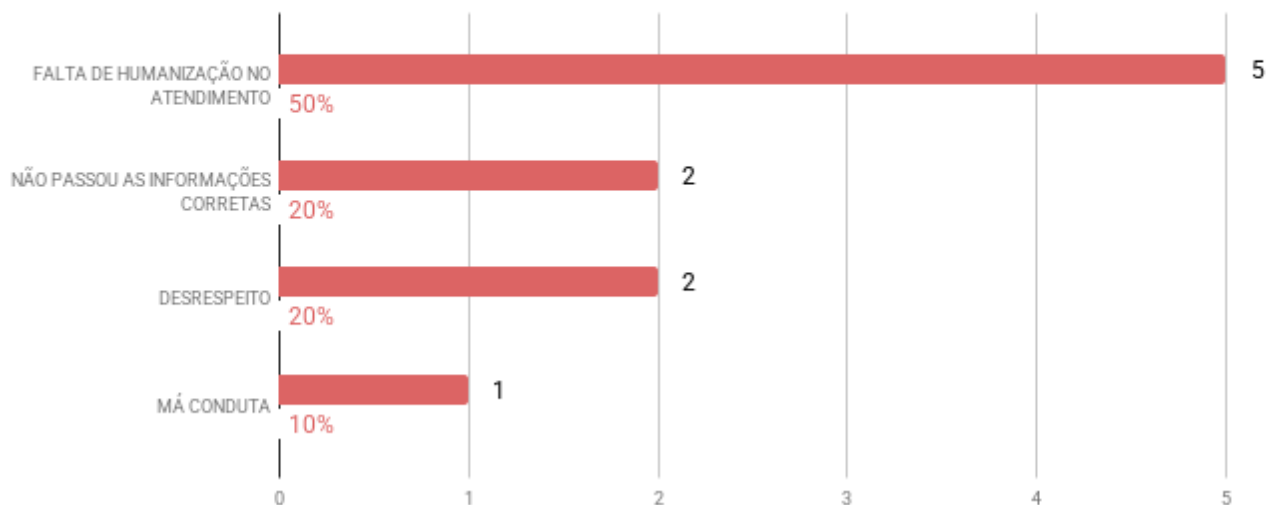
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 3º Trimestre 2025.

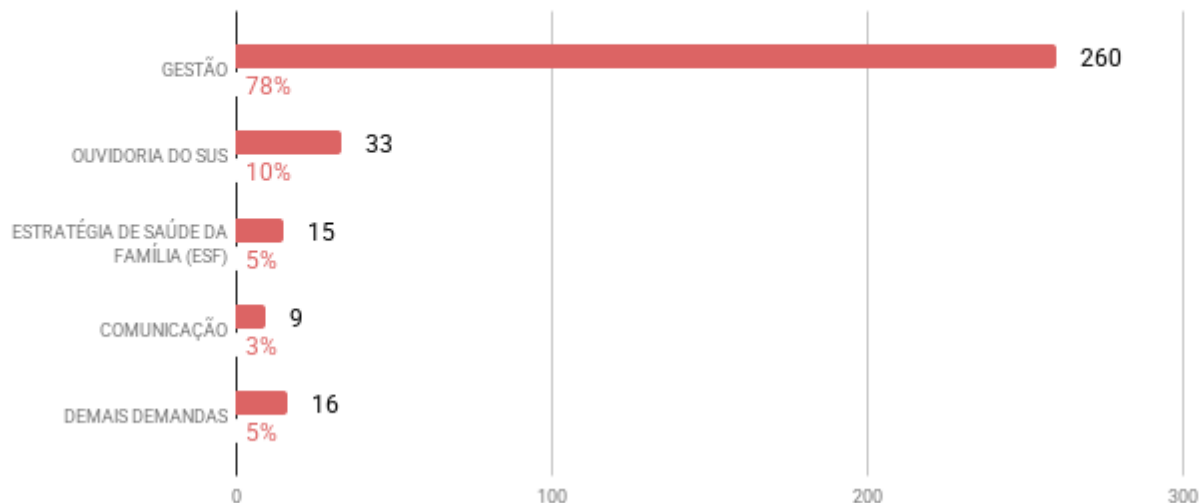
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 3 Trimestre 2025.

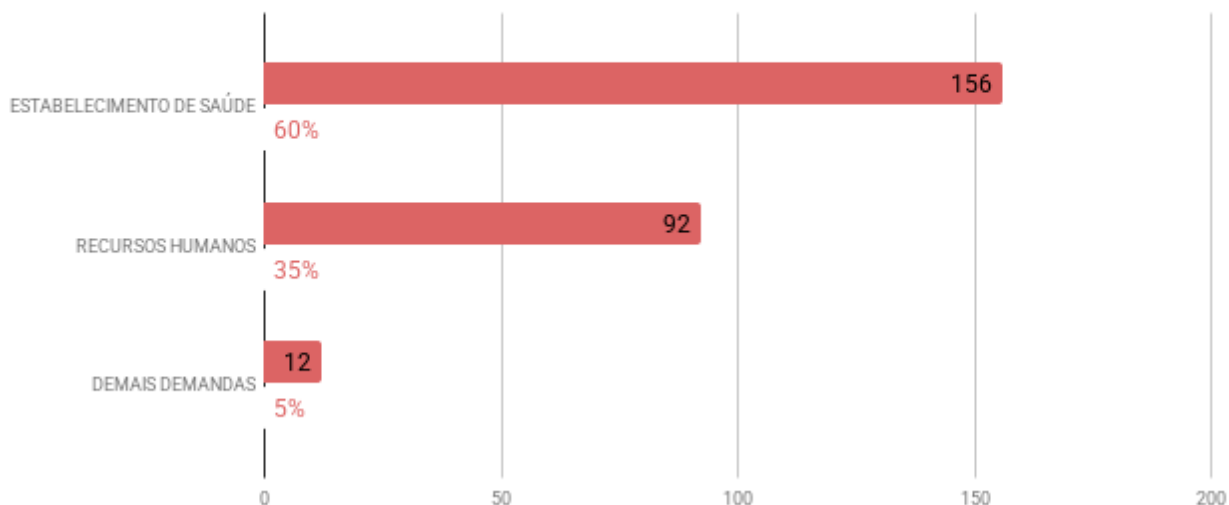
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 84 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. A média mensal no trimestre foi de 28 elogios. Notamos o aumento do número total e da média mensal de elogios em comparação com o 2º trimestre de 2026.

Conforme o **Gráfico 12**, no SIGRC, no assunto Atendimento no serviço de Saúde, 75% não foi informado o sub assunto. 13% foi o sub assunto administração e consultório médico.

Conforme o **Gráfico 13**, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi gestão, que representa 83%. Houve um discreto declínio do percentual de assunto gestão em relação ao trimestre anterior.

De acordo com dados do gráfico 13, no sistema Ouvidor SUS, a gestão recebeu 83% dos elogios, em seguida, a Estratégia de Saúde da Família 11% dos elogios, a assistência odontológica recebeu 7% e demais demandas com 0%.

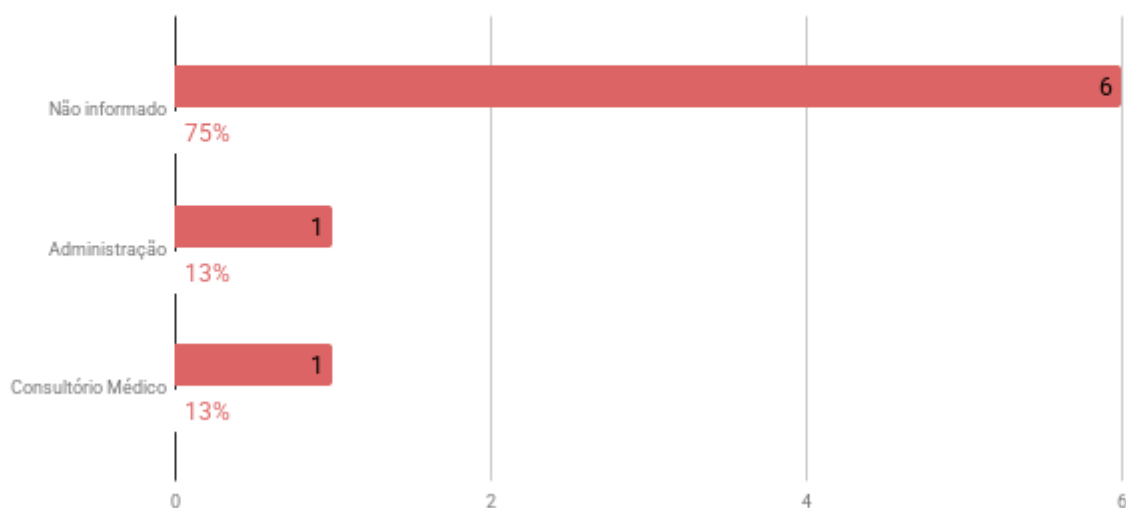
A Divisão de Ouvidoria do SUS, em parceria com a Coordenadoria de Gestão de Pessoas (COGEP), realiza o Programa Gente Que Faz o SUS. Os ouvidores das Supervisões Técnicas de Saúde registram

esses elogios e o RH certifica esses servidores, como forma de reconhecimento e agradecimento. Esse programa está passando por reformulações na COGEP da Secretaria Municipal de Saúde, estamos no aguardo de novas orientações. Os elogios continuam sendo apontados através de planilhas monitoradas, elaboradas pela Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS.

De acordo com o gráfico 12, no sistema SIGRC, implantado em setembro de 2025, 13% dos elogios foram para a Administração e Consultório médico. 75% dos elogios não foram informados.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, assunto ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE SUS, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 3º Trimestre 2025.

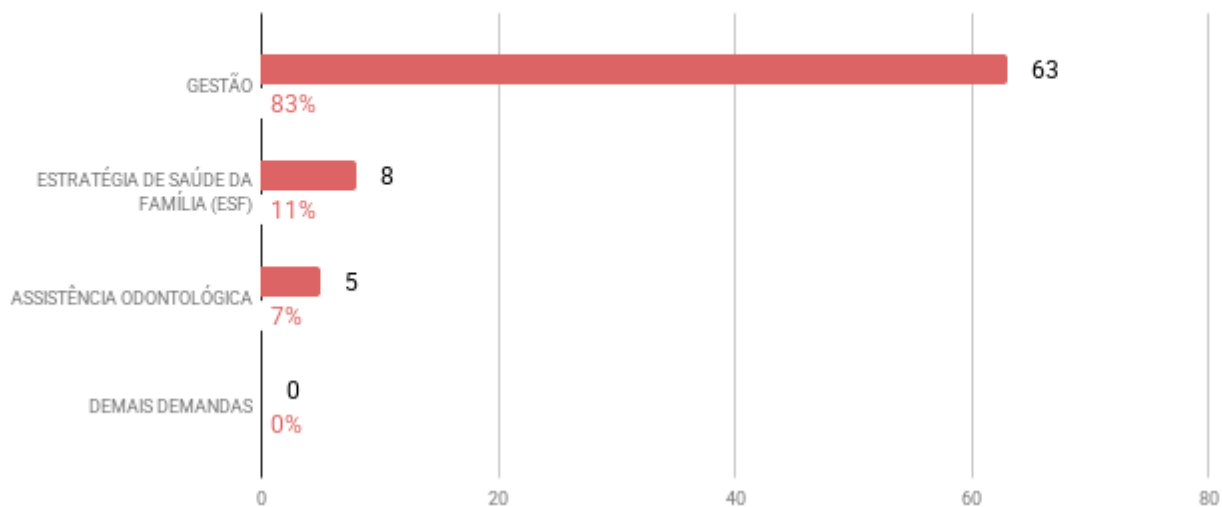
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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	PERCENTUA L
Butantã	460	520	88%
Lapa / Pinheiros	482	487	99%
Total	942	1007	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 1.195
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 942
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

ZERO FORAM ATINGIDAS TODAS AS METAS

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Nós (Coordenadoria de Ouvidoria da CRSO), encaminhamos para as STSs e parceiras, uma planilha semanal de monitoramento dos prazos de resposta;
- Principais resultados obtidos: Alcance da meta estabelecida pela Divisão de Ouvidoria da SMS;
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: a continuidade do controle semanal dos prazos de resposta.

10. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/planejadas 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
Monitoramento de Prazos de Resposta.	Atender à Portaria 152/2026 SMS G -PORTARIA VIGENTE.	Informando as STSs e parceiras.	Semanalmente	Ouvidores da CRS Oeste	A iniciar ▾
Monitoramento, qualidade de resposta.	Atender à Portaria 152/2026 SMS G -PORTARIA VIGENTE.	Analisar as demandas fechadas apontando melhorias no padrão das respostas.	Mensalmente		A iniciar ▾
Monitoramento das demandas concluídas - caixas no OuvidorSUS - SMS/CRSO/STS.	Garantir que as demandas concluídas não fiquem sem tratativas e percam o prazo de resposta.	Analisar as demandas concluídas.	Semanalmente	Ouvidores da CRS O Oeste	A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
08/08/2025	Reunião-Mapeamento da implantação do SIGRC na Rede.	Implantação do SIGRC.	Lucia Dalva e Glaucia
03/09/2025	Auto avaliação das Unidades de Ouvidoria.	Auto avaliação das Unidades de Ouvidoria.	Lucia Dalva
09/09/2025	Auto avaliação das Unidades de Ouvidoria.	Auto avaliação das Unidades de Ouvidoria.	Glaucia e Lucia Dalva
11/09/2025	Reunião-Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo.	Lançamento do SIGRC.	Lucia Dalva e Glaucia
18/09/26	Reunião-Alinhamentos do SIGRC.	Alinhamento e diretrizes do sistema SIGRC.	Lucia Dalva

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Analisando o 3º trimestre de 2025, notamos ínfimas variações nos números de demandas, com discreto declínio das reclamações e discreta elevação das solicitações, comparando-se ao 2º trimestre de 2025. Verificamos uma elevação dos elogios e uma discreta queda das denúncias. A Coordenadoria Regional de Saúde Oeste continuará empenhada em atender às diretrizes determinadas pela Divisão de Ouvidoria do SUS/SMS Gabinete.

Permanecerão monitoradas todas as demandas de ouvidorias na Coordenadoria Oeste, para garantir os prazos e a qualidade das respostas com as ferramentas já apresentadas neste relatório, que demonstraram eficácia, haja visto os excelentes resultados obtidos, com o reconhecimento da Divisão de Ouvidoria de SMS e da nossa Coordenadora, Dra. Regiane de Santana Piva. Nos comprometemos a continuar garantindo o espaço de comunicação entre a população e a administração, de forma responsável e transparente, garantindo os direitos da população.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Os processos de trabalho da ouvidoria Oeste seguem as diretrizes da Divisão de Ouvidoria do SUS - Gabinete, da Secretaria Municipal da Saúde. Os relatórios são acompanhados mensalmente por meio do Boletim Ouvidoria em Dados, encaminhado pela SMS. Realizamos monitoramentos semanais pela ouvidoria desta coordenação. A articulação dos diversos segmentos da ouvidoria Oeste, incluindo assessoria técnica, jurídico, ouvidores das Supervisões Técnicas e Organizações Sociais, têm garantido eficácia nas respostas ao município. São solicitadas justificativas aos responsáveis técnicos quando os prazos de resposta estão vencidos. Todos os processos de trabalho desta Coordenação são acompanhados e apoiados pelo gabinete da CRSO. Concluindo, os processos de trabalho da ouvidoria Oeste estão em constante melhoria, atendendo aos programas de qualidade de SMS. Nosso compromisso é continuar atendendo às necessidades de saúde da população com comprometimento e respeito.

Dra. Regiane de Santana Piva

Coordenadora da CRS Oeste

14. 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.

15. 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
SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
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)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO?



156

TELEFONE

Para registrar sua manifestação, é necessário estar cadastrado no Portal SP156 ou Gov.br.

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Ao ouvir as opções, aguarde ouvir a opção "5" e digite "5" (Ouvidoria de Saúde ou Ouvidoria Geral do Município) e após ouvir opção "1", digite "1" (Fazer elogios, críticas e sugestões na Ouvidoria SUS)



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a câmera para o QRCode ao lado:



Ou acesse pelo link:

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/internet-ouvidoria>



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a câmera para o QRCode ao lado:



Ou acesse pelo link:

LINK: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria>

A Rede de Ouvidorias SUS é um meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Utilize os canais oficiais e exerça sua cidadania!



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

17. 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://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

