

4º 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 Lúcia 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 28p.

- 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 Moía

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 Trimestre e Retrospectiva 2025	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	11
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	12
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios	15
9. Análise de Prazo de Resposta	17
10. Plano de ação	18
11. Participação da Ouvidoria em eventos	20
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	23
14. Glossário	24
15. Siglário	25
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

A análise do Perfil da Unidade mostra os seguintes aspectos:

- Complexidade Geográfica: O território é fragmentado por grandes barreiras físicas, como os rios Tietê e Pinheiros e a Rodovia Anhanguera.
- Barreiras vs. Mobilidade: Ao mesmo tempo que essas estruturas isolam comunidades, as linhas de metrô e CPTM geram alta conectividade.
- Impacto Flutuante: A rede de transporte atrai um grande volume de trabalhadores e usuários de municípios vizinhos (como Osasco e Taboão da Serra), sobrecarregando os serviços locais com uma demanda extra-territorial.
- Divisão interna heterogênea e polarizada entre as duas Supervisões Técnicas de Saúde (STS):

*** STS Butantã (Perfil de Vulnerabilidade):**

- Concentra maior vulnerabilidade social.
- Enfrenta a pressão assistencial de divisas municipais, atendendo populações vizinhas que buscam o SUS na capital.
- Exige foco em atenção básica, programas de assistência social e equidade.

*** STS Lapa/Pinheiros (Perfil Econômico e Urbano):**

- Polo comercial, gastronômico, de lazer e de serviços de saúde privada.
- Alta densidade de shoppings, clínicas médicas/odontológicas e salões de beleza, que geram um volume elevado de denúncias, demandando uma equipe de fiscalização robusta e ágil para essa região.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do 4º Trimestre

O quarto trimestre de 2025 consolidou marcos importantes para a CRSO.

Nesse período, a Ouvidoria passou pela avaliação do programa de Acreditação, resultando na certificação da instituição para o ciclo 2025/2027.

Além disso, concretizou-se a integração prática do SIGRC, unificando totalmente o sistema de saúde à plataforma municipal inaugurada em 16 de setembro de 2025.

Vale destacar que, durante a transição do sistema OUVIDORSUS para o SIGRC, observou-se uma redução no volume e na média mensal de manifestações recebidas.

2.2. Retrospectiva 2025

A análise dos dados da Ouvidoria da CRS Oeste em 2025 mostra estabilidade nas demandas, melhoria no abastecimento de fraldas e adaptação bem-sucedida à logística postal.

O período foi marcado pela expansão da rede com a UPA Lapa e pela implantação e capacitação no sistema SIGRC.

*** Pontos Positivos e Avanços**

- Estabilidade no perfil: Não houve grandes eventos de ruptura ou mudanças bruscas nas queixas da população ao longo dos trimestres.
- Resolução de demanda antiga: A ausência de reclamações sobre falta de fraldas descartáveis aponta melhora real no suprimento bem como a adaptação logística com a entrega por via postal, que estabilizou e passou a atender bem os munícipes após um período de ajustes.
- Expansão da rede: A inauguração da UPA Lapa ampliou o acesso à saúde na região de Lapa/Pinheiros.

- Reconhecimento: O registro de 258 elogios no ano indica a satisfação de parte dos usuários com o atendimento prestado.

* **Gestão e Processos**

- Capacitação em foco: O ano de 2025 concentrou esforços na introdução, alinhamento e implantação do sistema SIGRC em parceria com a SMS/DIVOUV.
- Qualidade e prazos: Houve monitoramento contínuo das caixas do Ouvidor SUS para garantir o padrão de resposta exigido pela gestão.
- Cultura de melhoria: O início do processo de Acreditação, com autoavaliação dos ouvidores no 3º trimestre, demonstra busca por maturidade institucional.

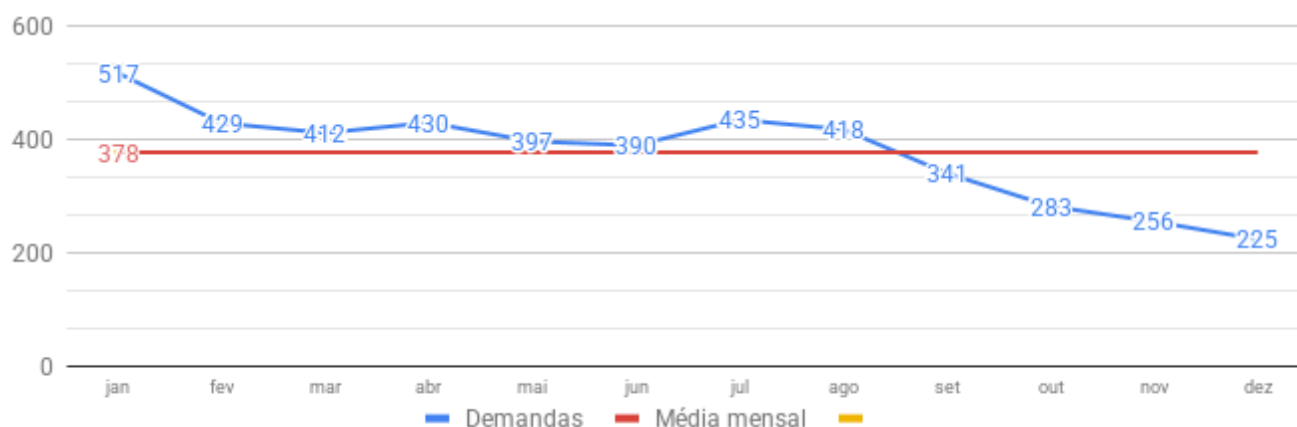
* **Oportunidades de Melhoria**

- Transição tecnológica: A curva de aprendizado do SIGRC exigiu múltiplos treinamentos trimestrais, exigindo acompanhamento para evitar impacto operacional.
- Gestão proativa: O foco mantido em rotinas burocráticas e prazos mostra controle, mas sugere espaço para usar os dados da ouvidoria como ferramenta de gestão preventiva na rede de saúde.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, Série histórica mensal - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 01/07/2026.

A análise dos dados revela uma redução na demanda por manifestações entre o terceiro e o quarto trimestre de 2025.

Total Geral (4º Trimestre/2025): 764 manifestações.

Média Mensal (4º Trimestre/2025): 254 manifestações por mês.

Média Mensal (3º Trimestre/2025): 398 manifestações por mês.

Constatamos um declínio Percentual: A média mensal caiu de 398 para 254 manifestações, 28 representando uma redução de aproximadamente 36,18% no volume médio de demandas recebidas, que pode ser atribuída a:

- Sazonalidade: Recuo no fim do ano(outubro a dezembro) decorre de recessos institucionais, feriados ou dinâmicas locais comuns ao encerramento de ano.

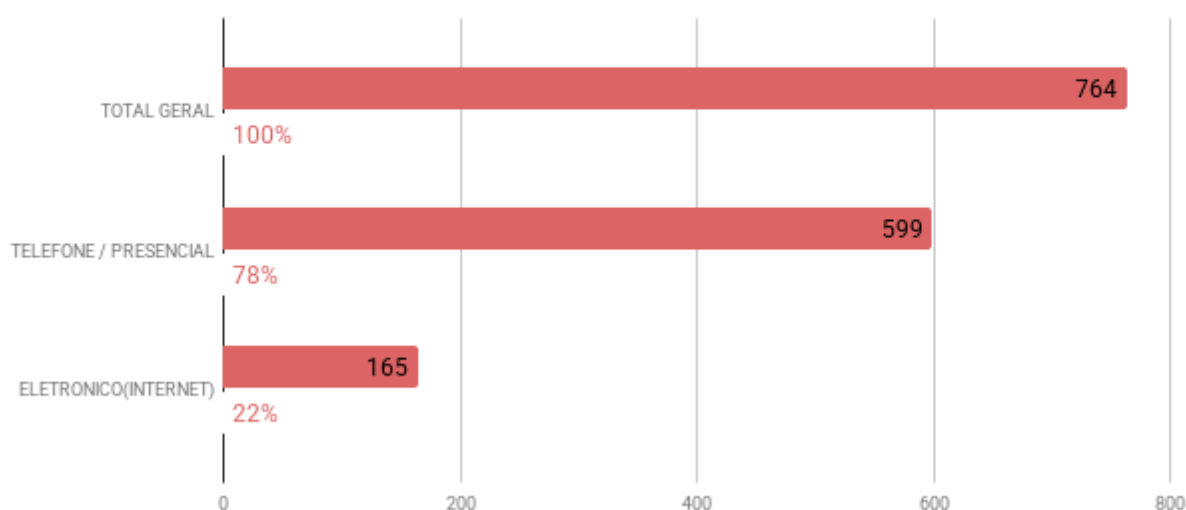
- Resolução de Gargalos:

Eventuais forças-tarefa no trimestre anterior que possam ter inflado as demandas. A queda atual reflete também uma melhoria na eficiência dos serviços, gerando menos reclamações.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, classificadas por meio de atendimento - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Quanto aos meios de atendimento, 78% das manifestações foram registradas de forma presencial ou telefônica, via Central SP156, consolidando a preferência por esses canais.

Os 22% restantes ocorreram por via eletrônica, através da internet. Os dados revelam a descontinuidade de outros meios utilizados no mesmo trimestre de 2024, reduzindo o fluxo de 2025 a apenas três canais utilizados para o registro de manifestações.

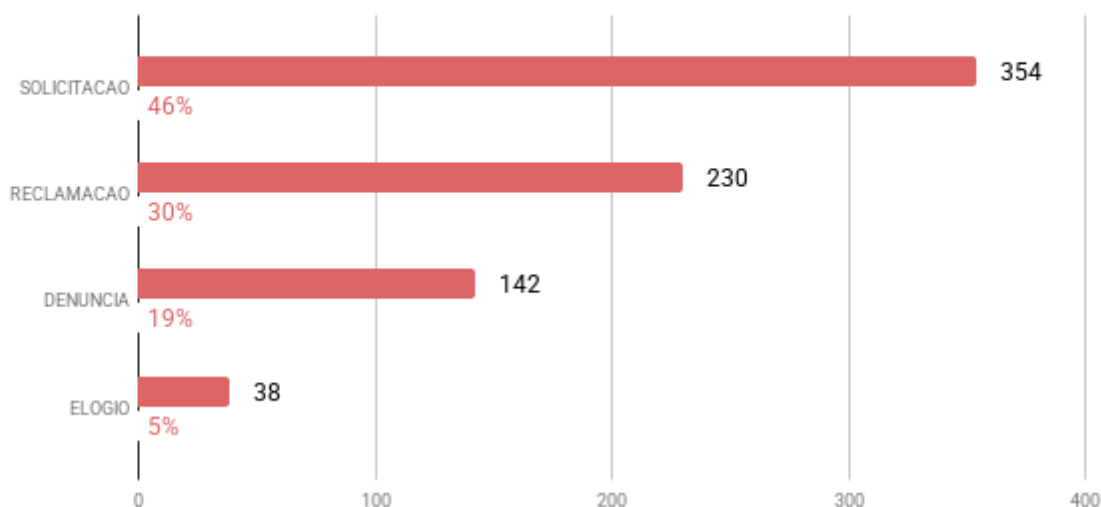
Esses dados revelam uma realidade local marcada pela centralização dos canais de atendimento, forte dependência de meios tradicionais e potenciais barreiras na digitalização dos serviços públicos na cidade de São Paulo, com as seguintes observações:

- A preferência por canais tradicionais e humanos - 78% dos registros ocorrem de forma presencial ou telefônica. A população ainda prioriza o contato direto ou a voz. A Central SP156 telefônica continua sendo a principal porta de entrada.
- O desafio na inclusão digital, visto que apenas 22% dos acessos são feitos pela internet. Isso aponta para uma possível desigualdade no acesso à tecnologia, podendo indicar que idosos ou classes de menor renda têm a preferência pelo canal telefônico.
- Um funil de atendimento e simplificação observados com a descontinuidade de utilização dos outros meios de atendimento em relação a 2024. O fluxo de 2025 foi reduzido a apenas três canais principais.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste, por Tipologia - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Foram registradas 354 solicitações no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 46% do total, 230 reclamações, correspondendo a 30%, 142 denúncias, correspondendo a 19% e 38 elogios correspondentes a 5%.

Observamos os seguintes aspectos no perfil da classificação das manifestações do 4º trimestre de 2025:

- Predomínio de Demandas Operacionais (46%): As solicitações representam quase metade do volume total. Isso demonstra que o público enxerga o canal como uma via útil para obter acessos, informações, documentos ou serviços. Uma alta taxa de solicitação sugere processos ativos, mas que podem demandar mais autoatendimento (como centrais de ajuda ou FAQs) para desafogar a equipe de suporte.
- Retração no volume de Elogios: Embora seja comum o uso dos canais de atendimento prioritariamente para a resolução de problemas, o volume de elogios foi tímido. Relatos das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) apontam que, durante a transição e implantação do SIGRC, os municípios enfrentaram maior dificuldade para registrar manifestações positivas, e as unidades, para tramitá-las.

Esta Coordenadoria monitora esses indicadores para compará-los com os do próximo trimestre, visando eventuais intervenções em caso de reincidência.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 354 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 46 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (51%).

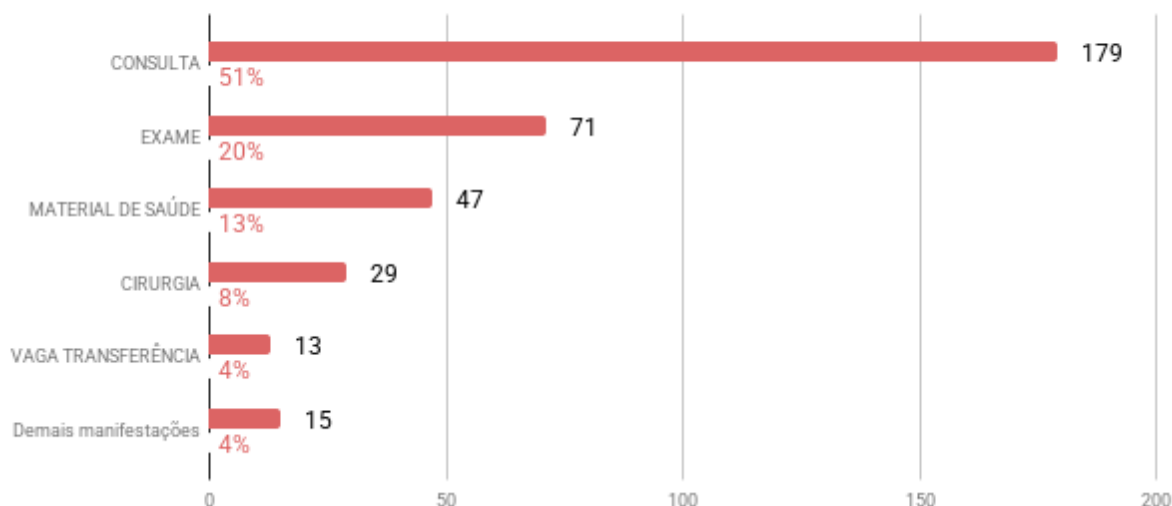
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a demais manifestações e 10% a clínica médica.

A análise aponta para uma alta concentração de demandas no fim do ano, impulsionada por consultas médicas por uma subcategorização ("demais manifestações").

O 4º trimestre concentra quase metade (46%) da demanda total, sugerindo uma sazonalidade acentuada com o tema central focado em agendamentos médicos.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 4º Trimestre 2025.

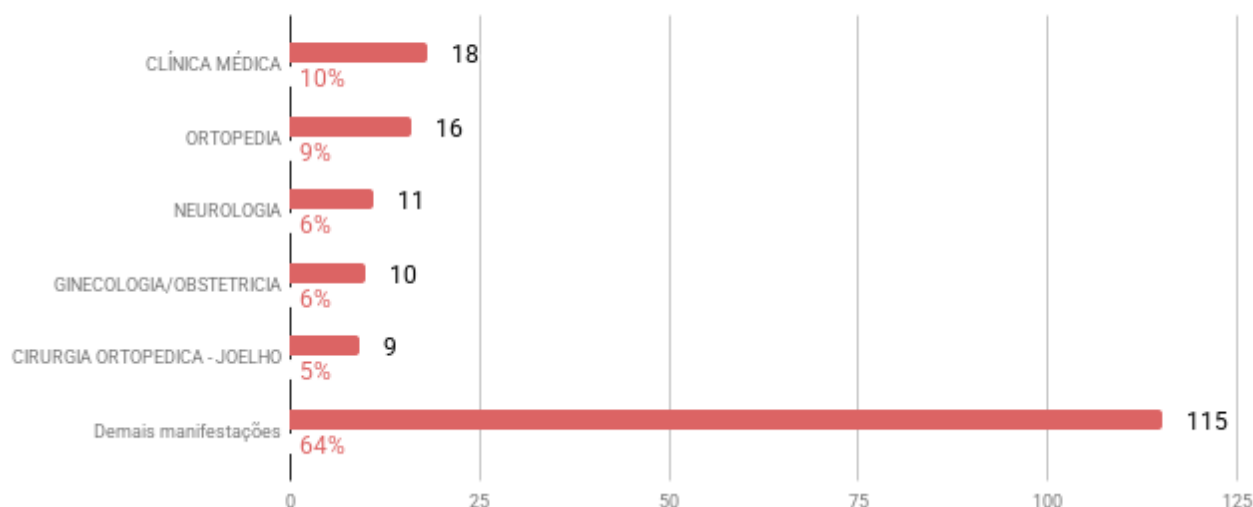
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

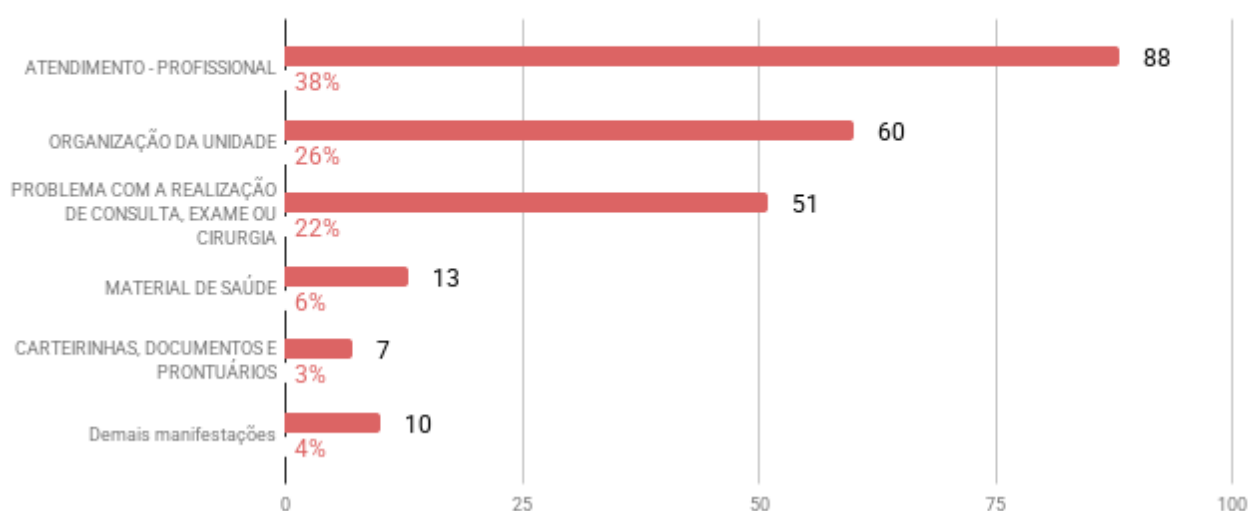
As 230 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto atendimento-profissional (38%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 32% são relativos a falta de humanização no atendimento e 31% a má conduta.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 4º Trimestre 2025.

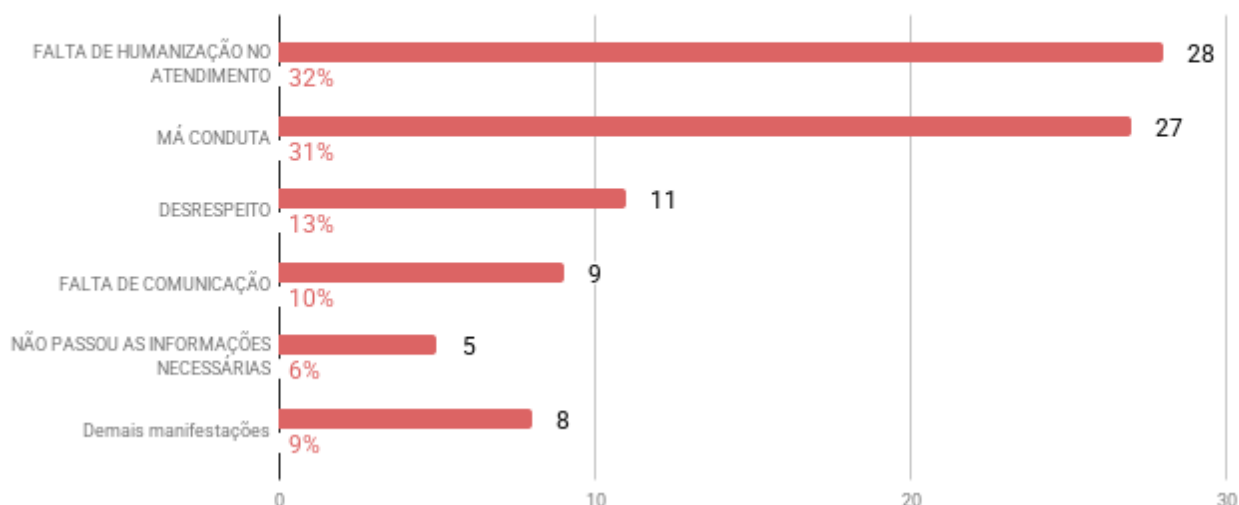
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

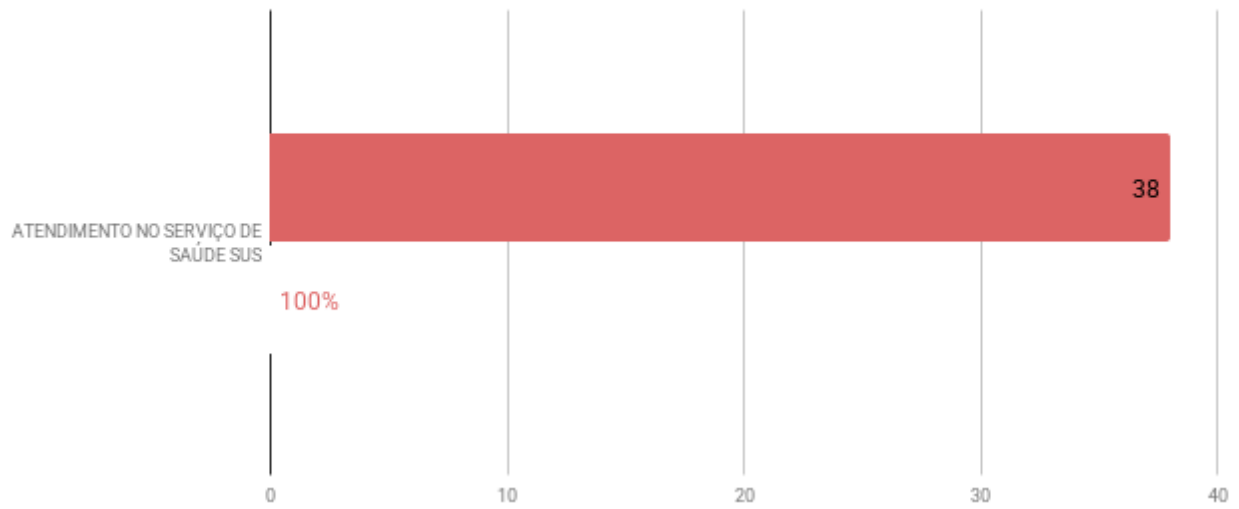
Foram registrados 38 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 5 % do total. Conforme o **Gráfico 8**, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi atendimento no serviço de saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 13 elogios.

A média mensal de 13 elogios demonstra uma regularidade na percepção positiva ao longo de todo o trimestre. Essa constância sugere que os elogios não decorrem de um evento isolado ou sazonal, mas sim de uma manutenção contínua do padrão de qualidade no atendimento prestado pelas unidades de saúde desta coordenadoria.

O programa municipal "Selo Gente que faz o SUS" — criado pela Prefeitura de São Paulo para valorizar profissionais da rede pública elogiados por pacientes — premiou dezenas de equipes e colaboradores que se destacaram pelo atendimento humanizado em 2025, através de eventos realizados para a entrega dos selos.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Oeste – 4º Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS BUTANTÃ	337	447	75%
SMS-Ouv.SUS-STS LAPA PINHEIROS	316	349	91%
Total	653	796	82%

- Quantidade de demandas (solicitações e reclamações) recebidas no período: 796.
 - Quantidade de demandas (solicitações e reclamações) respondidas em até 20 dias: 653.
 - Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:
 - Quanto a STS Lapa Pinheiros a meta foi atingida (índice superior a 80%).
 - Quanto a STS Butantã, a meta não foi atingida (75% de respostas no prazo) devido a instabilidades e problemas técnicos no acesso ao sistema SIGRC, reportados à SMS, que reportou à METASIX.
- * **Principais Resultados:**
- Resolução das falhas de login e estabilização do acesso ao SIGRC.

10. Plano de ação

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

* **Ações Realizadas:**

- Monitoramento semanal dos prazos de resposta por meio de relatórios do SIGRC.
- Acionamento da SMS e da METASIX para correção das falhas de acesso ao sistema.

* **Principais Resultados:**

- Resolução das falhas de login e estabilização do acesso ao SIGRC.
- Estamos mantendo o monitoramento contínuo e semanal dos prazos de resposta.

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
Monitoramento de Prazos de Resposta.	Atender à Portaria 152/2026 SMS-G (portaria vigente).	Uso de relatórios do SIGRC e repasse de informações para as STSs e parceiras.	Semanalmente.	Ouvidoras da CRS Oeste.	Em andame... ▾
Monitoramento da qualidade das respostas.	Atender à Portaria 152/2026 SMS G -PORTARIA VIGENTE.	Análise das demandas respondidas e encerradas, apontando melhorias no padrão das respostas.	Mensalmente.	Ouvidoras da CRS Oeste.	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
14/10/25 10:30h ÀS 13H	REUNIÃO – REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO.	Fluxos,orientações e dúvidas sobre o SISTEMA NFORMATIZADO OUVIDORSUS - SIGRC.	Glaucia Moia e Lucia Dalva Cardoso da Costa.
03/11/2025 09h às 12h	Reunião com o conselho gestor da Lapa.	Apresentação de dados da Ouvidoria e alinhamento de rotinas e fluxos.	Glaucia Moia.
20/10/2025 10H ÀS 14:30H	Reunião e abertura da Semana Interna de Prevenção aos acidentes de trabalho- CIPA DA CRSO.	Apresentação sobre os aspectos jurídicos do Assédio Moral e Sexual no ambiente de trabalho/prática de Lian Gong.	Lucia Dalva Cardoso da Costa.
24/10/2025 9H ÀS 10:30H	Encerramento da Semana Interna de Prevenção aos acidentes de trabalho - CIPA DA CRSO.	Apresentação sobre Saúde mental e longevidade, coffe com roda de conversa e encerramento.	Glaucia Moia e Lucia Dalva Cardoso da Costa.
19/11/25 10H ÀS 13H	Visita da DIVOUV e CGM para entrevista referente ao processo de Acreditação das Ouvidorias SUS na CRS Oeste.	Avaliação com as Ouvidoras e com a Coordenadora da CRSO in loco, referente ao Processo de Acreditação das Ouvidorias.	Regiane Santana piva;Glaucia Moia e Lucia Dalva Cardoso da Costa.

19/11/25 a 24/11/25 Online-duração de 10h pela plataforma virtual MOODLE	Curso "Ética no Serviço Público"-Programa de Integridade e Boas Práticas (PIBP)-SMS/COGEP/ RH.	capacitar agentes públicos para agir com integridade, transparência e imparcialidade, garantindo que o atendimento e as decisões priorizem sempre o interesse coletivo e fortaleçam a confiança da sociedade nas instituições.	Glaucia Moia e Lucia Dalva Cardoso da Costa.
08/12/25 9h às 12h	Reunião - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.	Encerramento 2025/Planejamento 2026.	Glaucia Moia e Lucia Dalva Cardoso da Costa.

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria da CRS Oeste encerrou 2025 com estabilidade nas demandas e avanços logísticos, destacando-se a resolução da falta de fraldas e a consolidação do sistema SIGRC.

A transição tecnológica exigiu capacitação contínua, enquanto o foco para os próximos períodos é mantermos a utilização dos dados da ouvidoria como ferramenta de inteligência preditiva para a gestão.

O relatório aponta 38 elogios e o início da acreditação como indicadores de melhoria institucional.

O sucesso deste balanço nos dá o suporte necessário para focar nas próximas metas de evolução.

Seguiremos apoiando a equipe na curva de aprendizado do SIGRC para mitigar qualquer impacto operacional.

Pretendemos ir além do fluxo burocrático e dos prazos. Vamos transformar nossos dados analíticos em uma ferramenta estratégica e preditiva para apoiar a gestão da rede de saúde.

Obrigada pelo profissionalismo e por fazerem da Ouvidoria da CRS Oeste um verdadeiro instrumento de cidadania e melhoria contínua do SUS.

Conto com o entusiasmo de todos para o próximo ciclo!

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise dos resultados consolidados da Ouvidoria da CRS Oeste demonstra um período de amadurecimento institucional e consolidação de processos. Os dados refletem não apenas a eficiência operacional da equipe, mas também o impacto direto das decisões logísticas e de expansão na ponta, junto ao munícipe.

A constância no perfil das demandas indica um cenário sob controle, livre de crises sazonais ou rupturas graves de atendimento.

O encerramento das queixas sobre fraldas descartáveis valida a transição para o modelo de entrega postal. A superação da fase de ajustes consolida uma solução eficiente para uma demanda historicamente complexa.

A inauguração da UPA Lapa e o registro expressivo de 258 elogios materializam o impacto positivo da expansão da rede e o reconhecimento da população pelo esforço das equipes de saúde.

O investimento contínuo na implantação e capacitação do sistema SIGRC foi um passo necessário de modernização. O monitoramento estrito das caixas do Ouvidor SUS assegurou o cumprimento das metas de prazos e qualidade.

O início do processo de Acreditação e a autoavaliação dos ouvidores no 3º trimestre elevam o patamar da Ouvidoria da CRS Oeste, direcionando o setor para um padrão de maturidade institucional e melhoria contínua.

Parabenizo a equipe da Ouvidoria pelo rigor técnico, resiliência frente às mudanças tecnológicas e compromisso com o cidadão.

Os avanços de 2025 pavimentam o caminho para que a Ouvidoria se consolide, definitivamente, como um órgão estratégico de apoio à governança da CRS Oeste.

Dra. Regiane de Santana Piva
COORDENADORA-CRSO
GABINETE

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>

