

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE OESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DO BUTANTÃ



**Unidade:** Supervisão Técnica de Saúde do Butantã  
**Endereço:** Av. Comendador Alberto Bonfiglioli, 658-670 - Jardim Bonfiglioli, CEP 05593-001 - 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 2025 - Ano 2, nº 6, junho/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 27p.

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**

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 Costa

Supervisão Técnica de Saúde do Butantã  
Ouví dor: Fábio Elias Zerati

## **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  
Ouvídora 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>7</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>8</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>9</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>10</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>10</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>12</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>13</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>15</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>19</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>19</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>21</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>22</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>22</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>23</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>24</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>26</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>27</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde do Butantã está localizada na Região Oeste da Cidade de São Paulo, no Bairro do Jardim Bonfiglioli, Avenida Comendador Alberto Bonfiglioli, 658.

Pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Oeste (CRSO).

Os Equipamentos de Saúde disponíveis são os seguintes: AE JARDIM PERI PERI, AMA PERI-PERI, AMA/UBS JD SÃO JORGE, AMA/UBS PAULO VI, AMA/UBS VILA SÔNIA, CAPS AD II BUTANTÃ, CAPS ADULTO I BUTANTÃ, CAPS INFANTO JUVENIL BUTANTA, CECCO PARQUE PREVIDÊNCIA, CENTRO DE REABILITAÇÃO II BUTANTÃ, CEO BUTANTÃ, CSE SAMUEL BARSLEY PESSOA, HOSPITAL DIA REDE HORA CERTA BUTANTÃ, PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DR. CAETANO VIRGÍLIO NETO, SAE DST/AIDS BUTANTÃ, STS BUTANTÃ – SUVIS, UBS BUTANTÃ, UBS CAXINGUI - NANCI ABRANCHES, UBS JARDIM COLOMBO, UBS JD. BOA VISTA, UBS JD. D ABRIL, UBS JD. JAQUELINE, UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO, UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO, UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA, UBS SÃO REMO, UBS VILA BORGES, UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO, URSI BUTANTÃ, UPA III RIO PEQUENO.

Temos como parceira a Organização Social de Saúde (OSS) SPDM (Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina).

## 2. Panorama Geral do período

A análise do trimestre mostra uma variação no volume de manifestações, com início mais intenso e redução progressiva ao longo dos meses, sugerindo uma possível estabilização da demanda ou maior eficiência nos processos.

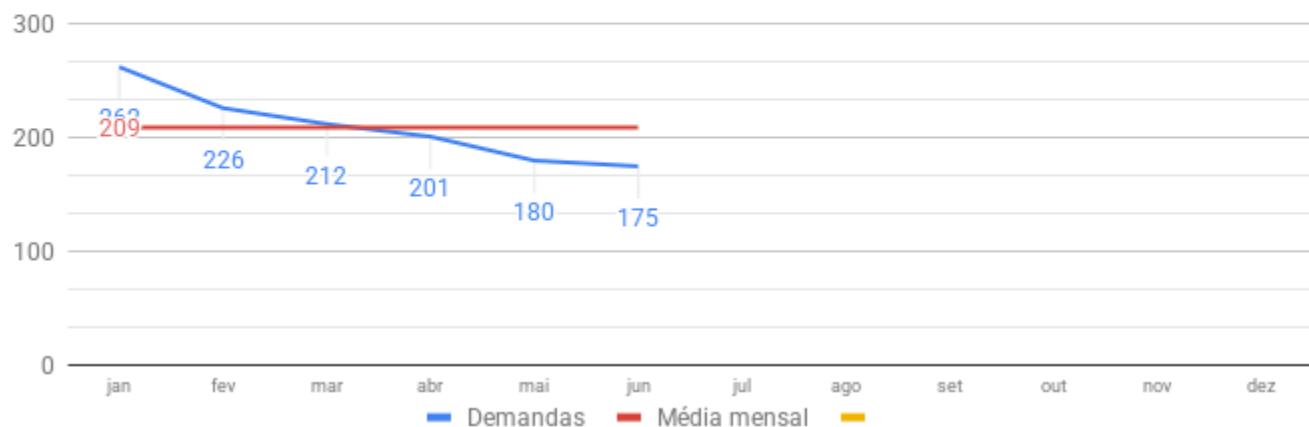
As Solicitações e Reclamações seguem como os principais tipos de manifestação, mantendo o padrão dos períodos anteriores. Por outro lado, o aumento de Elogios indica uma melhora na percepção dos usuários, possivelmente relacionada à qualidade do atendimento ou à gestão dos serviços.

As Reclamações continuam concentradas em temas administrativos, especialmente ligados à estrutura dos estabelecimentos de saúde e à gestão de pessoal, apontando áreas que ainda exigem atenção e aprimoramento. Já os elogios, embora em menor número, refletem reconhecimento por boas práticas, paradoxalmente na condução administrativa, sinalizando avanços que devem ser mantidos e ampliados.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã, Série histórica mensal - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 1



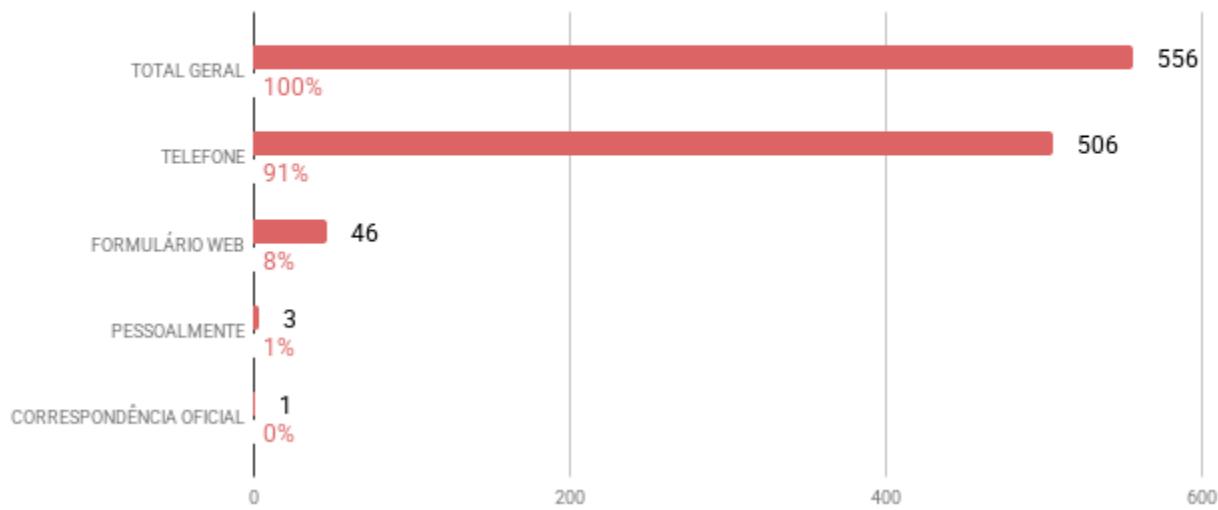
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Iniciamos o trimestre com um volume de demandas acima da média do período anterior, refletindo um possível aumento nas necessidades dos municípios. No entanto, ao longo dos meses seguintes, observou-se uma tendência de queda gradual, culminando em um último mês com número de demandas inferior à média histórica recente — o que pode indicar uma normalização do fluxo ou melhorias no processo.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã, classificadas por meio de atendimento - 2º Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

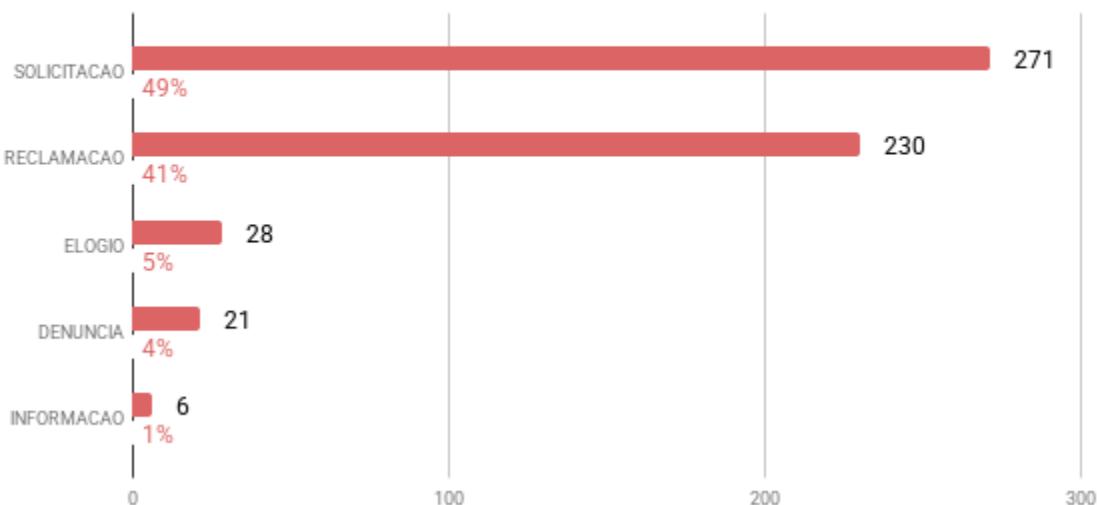
O meio preferencial de atendimento continua sendo a via telefônica, com 93% do total.

Uma maior divulgação poderia contribuir para uma maior participação dos outros métodos, como Formulário WEB e pessoalmente.

## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

As Solicitações e Reclamações continuam sendo as manifestações predominantes neste trimestre, mantendo o padrão observado em períodos anteriores. No entanto, destaca-se um aumento proporcional de Elogios em relação ao trimestre anterior, o que pode indicar uma percepção mais positiva dos usuários sobre os serviços prestados, refletindo avanços em qualidade e atendimento.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 271 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 49% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (80%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a consulta/atendimento/tratamento, e 12% a cirurgia.

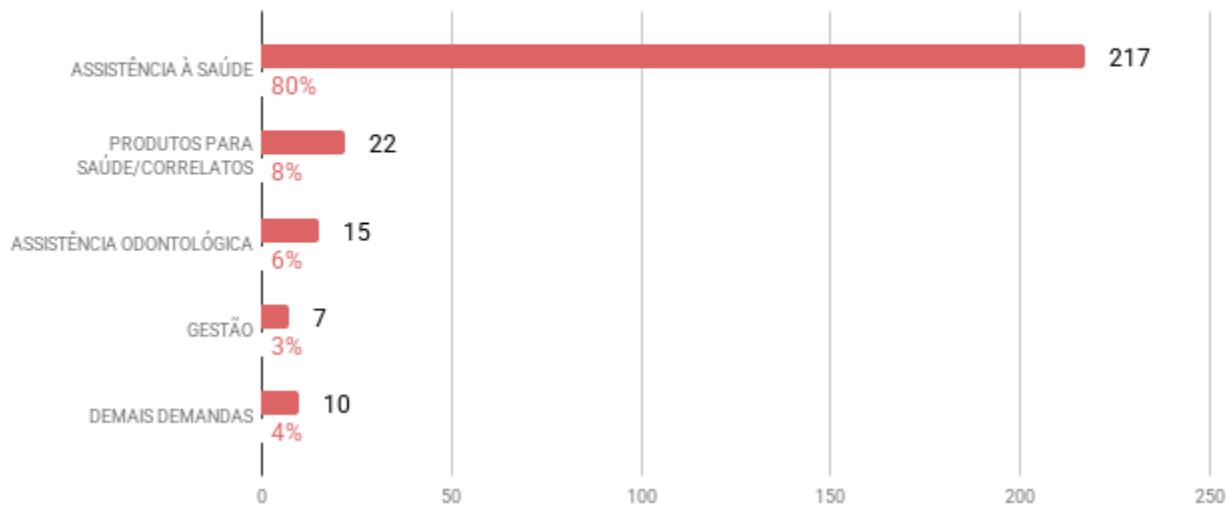
A concentração de solicitações em assistência à saúde, especialmente em atendimento básico e cirurgias, pode refletir insatisfação com a

rede assistencial, falta de resolutividade ou demora nos serviços prestados.

Esses dados são valiosos para priorizar ações corretivas, como ampliação de oferta, revisão de fluxos ou reforço na comunicação com os usuários.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã – 2 Trimestre 2025.

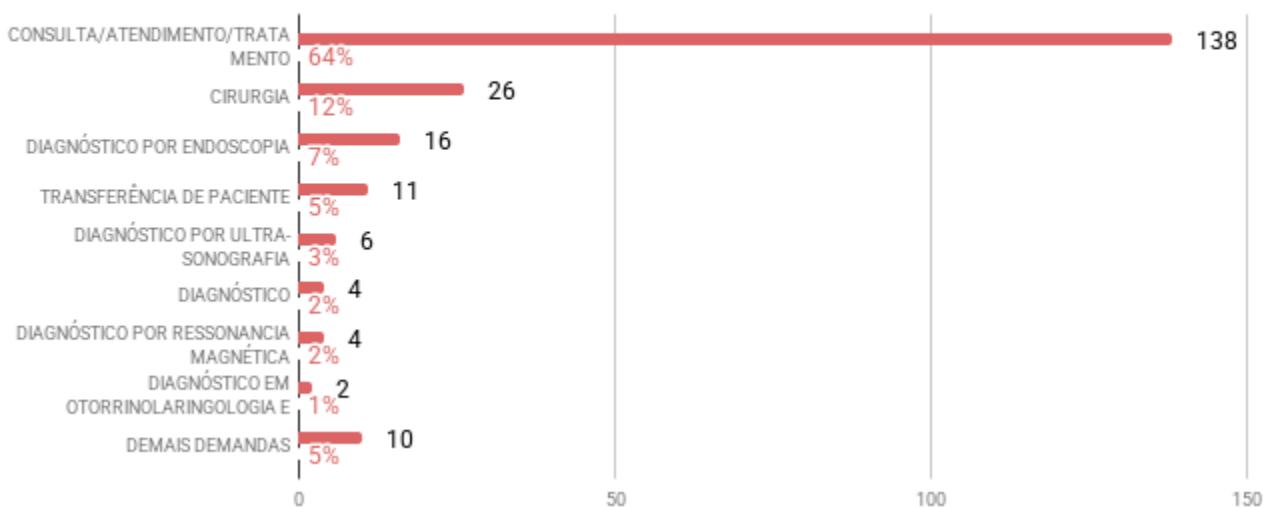
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 230 Reclamações registradas no período correspondem a 41% do total.

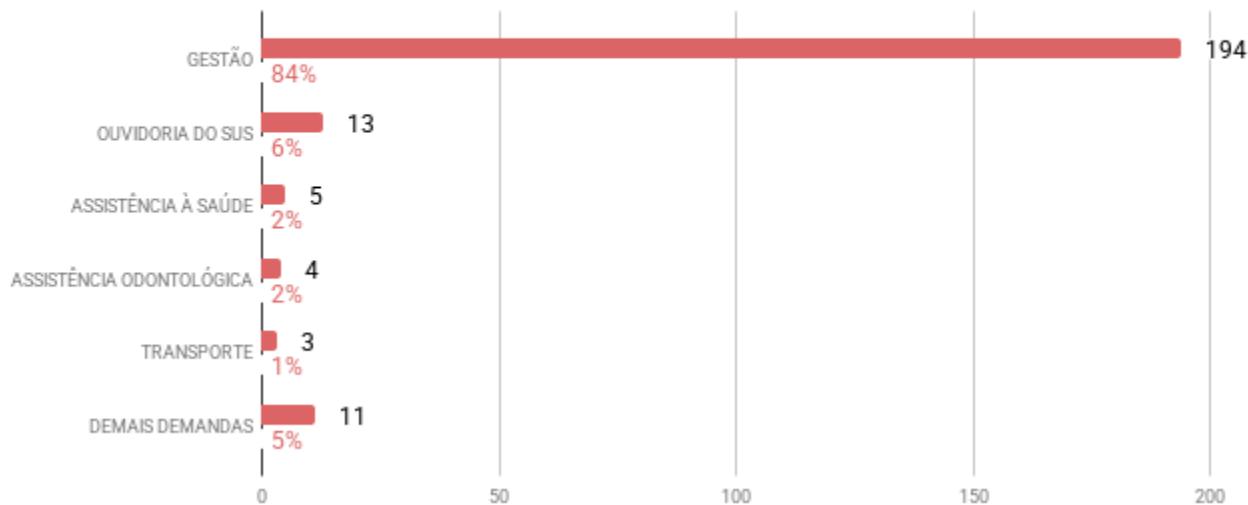
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (84%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 62% são relativos a estabelecimento de saúde e 36% a recursos humanos.

Conforme evidenciado no gráfico 6, a maior parte dessas reclamações (84%) está concentrada no tema "gestão", o que aponta para questões estruturais ou administrativas como principais fontes de insatisfação. O gráfico 7 aprofunda essa análise, revelando que, dentro desse tema, os subassuntos mais recorrentes são relacionados a "estabelecimento de saúde" (62%) e "recursos humanos" (36%), indicando que os problemas estão ligados à qualidade dos serviços oferecidos e à gestão de pessoal, aspectos que merecem atenção estratégica para melhoria contínua.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã  
– 2 Trimestre 2025.

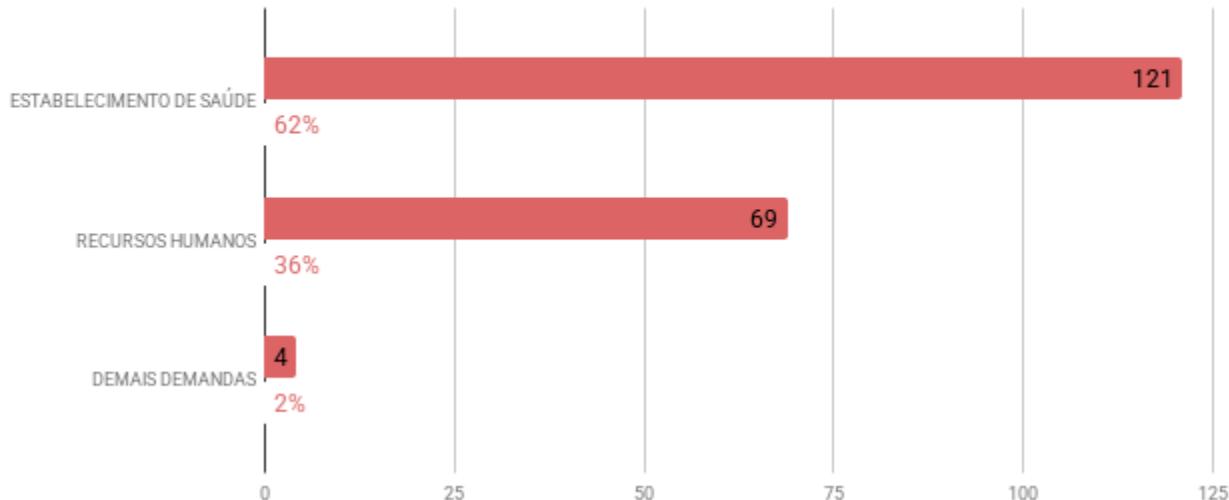
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 7



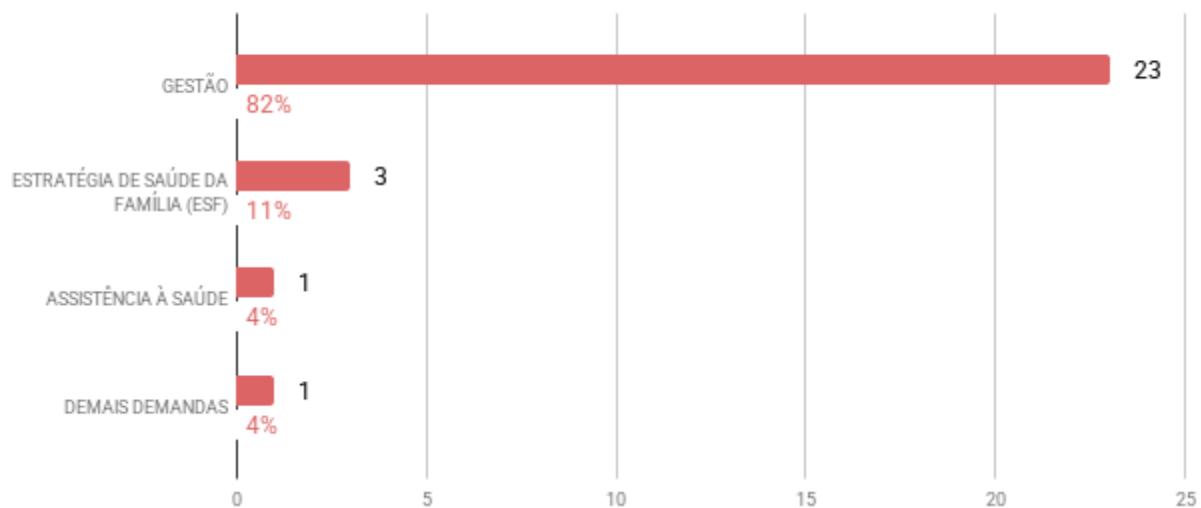
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Foram registrados 28 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 82%. A média mensal no trimestre foi 9,33 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Butantã – 2º Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Segundo o Gráfico 8, o tema "Gestão" concentrou 82% desses elogios, o que sugere reconhecimento por boas práticas administrativas, eficiência na condução dos serviços ou melhorias percebidas pelos usuários. A média mensal de 9,33 elogios reforça uma tendência positiva na percepção do público, especialmente em relação à organização e à qualidade da gestão. Esse crescimento proporcional de elogios, embora ainda modesto em volume absoluto, pode ser interpretado como um sinal de avanço na satisfação dos usuários.

## 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 JARDIM PERI-PERI	18	21	86%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM SÃO JORGE - DR. PAULO EDUARDO ELIAS	23	23	100%
AMA/UBS INTEGRADA PAULO VI	24	51	47%
AMA/UBS INTEGRADA VILA SONIA	36	52	69%
CAPS AD III BUTANTÃ	1	1	100%
CAPS ADULTO II BUTANTÃ	0	1	0%
CEO II BUTANTÃ	1	1	100%
CER II BUTANTÃ	1	2	50%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CS ESCOLA SAMUEL B PESSOA - BUTANTÃ	8	9	89%
SAE DST/AIDS BUTANTÃ	1	3	33%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ	6	7	86%
UBS BUTANTÃ	44	45	98%
UBS CAXINGUI - NANCI ABRANCHES	7	7	100%
UBS JARDIM BOA VISTA	24	27	89%
UBS JARDIM COLOMBO	32	40	80%
UBS JARDIM D'ABRIL	24	24	100%
UBS JARDIM JAQUELINE	34	38	89%
UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO	6	34	18%
UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO	5	8	63%
UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA	14	29	48%
UBS SÃO REMO	17	17	100%
UBS VILA BORGES	20	25	80%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO	9	18	50%
UNIDADE HOSPITALAR - BUTANTÃ	23	23	100%
UPA III RIO PEQUENO	13	37	35%
UVIS BUTANTÃ	2	3	67%
Total	393	546	72%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 546
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 393
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias:

AMA/UBS INTEGRADA PAULO VI;

AMA/UBS INTEGRADA VILA SONIA;

CAPS ADULTO II BUTANTÃ;

CER II BUTANTÃ;

SAE DST/AIDS BUTANTÃ;

UBS JOSÉ MARCÍLIO MALTA CARDOSO;

UBS REAL PARQUE - DR. PAULO MANGABEIRA ALBERNAZ FILHO;

UBS RIO PEQUENO - DR. PAULO DE BARROS FRANÇA;

UBS VILA DALVA - ENG. GUILHERME HENRIQUE PINTO COELHO;

UPA III RIO PEQUENO;

UVIS BUTANTÃ.

Identificar os motivos:

Algumas Unidades, como CAPS ADULTO II BUTANTÃ, CER II BUTANTÃ e SAE DST/AIDS BUTANTÃ e SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - BUTANTÃ, recebem muito poucas manifestações, e não se habituaram a responder em tempo hábil.

Demais Unidades possuem volumes grandes de demandas, com necessidades de maior atenção junto aos Responsáveis.

Mantemos contato constante com os Gerentes e Interlocutores da OSS (SPDM), reforçando a importância do cumprimento dos prazos e da qualidade nas respostas. Essa atuação tem contribuído para a melhora dos índices ao longo dos anos. Apesar dos avanços, sabemos que ainda há muito a evoluir e seguimos focados em aprimorar continuamente os resultados.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

A principal ação adotada para melhorar os prazos de resposta tem sido o contato semanal com os gestores das Sub-redes, realizado de forma orientativa e proativa, destacando as demandas com prazo próximo do vencimento. Essa abordagem tem como objetivo reforçar o compromisso com a pontualidade, promover maior engajamento das equipes e evitar atrasos por falta de visibilidade ou priorização.

- Principais resultados obtidos:

Provável melhora dos índices na próxima análise trimestral.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Contato periódico com os Ouvidores das Sub-sedes para garantir pontualidade, aumentar a responsabilidade no acompanhamento e evitar atrasos por falta de prioridade ou controle.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 695
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 102
- Principais problemas identificados: Faltou convite para participar do Conselho Gestor.
- Sugestões para melhoria: Orientação e esclarecimento aos Gerentes e Ouvidores das Unidades.

## **11. Plano de ação**

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

- Solicitação de justificativas no atraso das devolutivas;
- Alertas de Demandas próximas ao vencimento.

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
Solicitação de justificativas atraso das devolutivas	Problemas com atraso	A distância	Diário	Ouvidores responsáveis das Unidades	Em andamento...
Alertas de Demandas próximas ao vencimento	Dúvidas e Falhas no processo	A distância	Semanal	Ouvidores responsáveis das Unidades	Em andamento...
					A iniciar

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
03/09/2025	Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo	Acreditação	Rede de Ouvidorias

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

A análise do trimestre aponta para uma redução gradual no volume de manifestações, indicando possível estabilização da demanda ou maior eficiência nos processos. As Solicitações e Reclamações seguem como os principais tipos de manifestação, enquanto o aumento de Elogios sugere melhora na percepção dos usuários sobre os serviços. As reclamações continuam concentradas em temas administrativos, especialmente ligados à estrutura dos serviços e à gestão de pessoal, evidenciando pontos que ainda precisam de atenção. Por outro lado, os elogios refletem reconhecimento por boas práticas, especialmente na gestão. O contato contínuo com os gestores, semanalmente, irá contribuir para a melhoria dos índices. Já nos próximos relatórios, seguimos focados em avançar ainda mais na qualidade e nos prazos de resposta.

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

O trimestre apresentou queda nas manifestações. Solicitações e Reclamações seguem predominantes, enquanto o aumento de Elogios indica melhora na percepção dos serviços. Os elogios refletem reconhecimento por boas práticas. O contato semanal da Supervisão com os Ouvidores das Unidades deve contribuir para avanços nos indicadores de prazo e qualidade das respostas.

Victor di Donato Marques - Supervisor da Supervisão Técnica de Saúde do Butantã (STS-BT).

## 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

**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](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**  
Ligaçāo 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.



**SUS** **REDE DE OUVIDORIAS** **CIDADE 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>



### **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>

