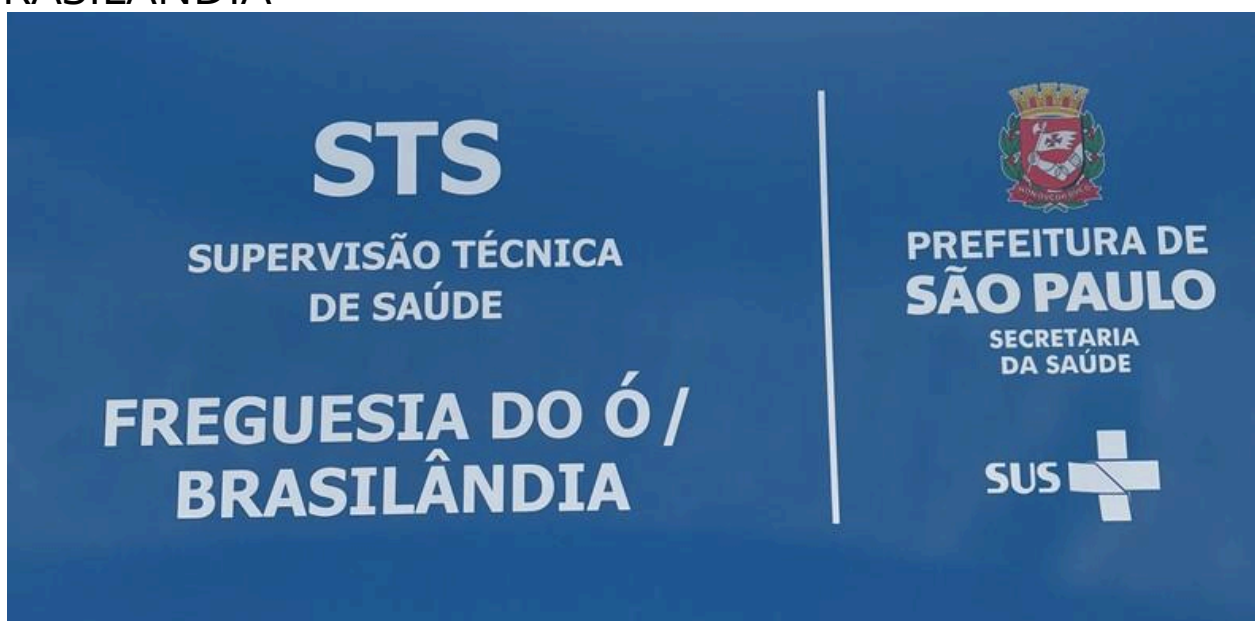


3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE FREGUESIA DO Ó /
BRASILÂNDIA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó / Brasilândia
Endereço: Rua Pedregulho,10 – Vila Bancaria Munhoz, São Paulo – SP,
02757-100

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, 46p.

- 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 Norte

Dra. Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó / Brasilândia

Dra. Maria Aparecida Faustino

Ouvidor

Dra. Rosa Christina Tavorali Arnold

Equipe de Ouvidoria

Willian Alves de Lima

Nilvea da Penha Sesso Moura

Gabriel Dantas Costa

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
Ouidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	11
3. Número de manifestações – Série histórica	12
4. Meios de atendimento	13
5. Classificação das manifestações	14
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	15
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	18
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	24
9. Análise de Prazo de Resposta	27
10. Plano de ação	31
11. Participação da Ouvidoria em eventos	34
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	38
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	40
14. Glossário	42
15. Siglário	43
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	45
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	46

1. Perfil da Unidade de Saúde

A organização da Saúde no Distrito Administrativo da Freguesia do Ó e da Brasilândia, que compõem a área de abrangência do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

Abrange um território de 31,5 km, contando com 40 serviços de saúde distribuídos em 2 Distritos Administrativos (Freguesia do Ó e Brasilândia) com uma população total de 380.513 habitantes (Fonte: Resultados preliminares do Censo de 2022, IBGE).

A Região da Freguesia do Ó é um distrito do município de São Paulo, com uma população estimada de 137.240 habitantes. Brasilândia também é um distrito do município de São Paulo, com uma população estimada de 243.273 habitantes em 2022, sendo o 8º distrito mais populoso do município e o primeiro da Zona Norte.

A Organização de Saúde que administra os serviços no território é a Associação Saúde da Família (ASF).

A Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia pertence a Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Distrito Administrativo da Brasilândia:

Conta com:

- 02 AMA/UBS (Jd. Ladeira Rosa / Jd. Paulistano)
- 16 UBS (Unidades Básicas de Saúde), sendo 15 unidades com a Estratégia de Saúde da Família e 1 no modelo tradicional.
- 1 UPA (Jd. Elisa Maria I).
- 2 CAPS (Centros de Atenção Psicossocial) Adulto e Álcool e Drogas.
- 2 Unidades de Acolhida
- 3 Residências Terapêuticas

- 1 Equipe EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar) na UBS Fátima de Jesus Viana Rosa.
- 1 HOSPITAL DIA (Que possui as seguintes especialidades: Oftalmologia, Endocrinologia, Ortopedia, Cardiologia, Hematologia, Neurologia adulto, Neurologia infantil, Pneumologia, Proctologia, Urologia, Mastologia Vascular/Angiologia, Anestesiologia, Dermatologia, Cirurgia Geral, Gastroenterologia, Nefrologia e Polo de curativo).

Distrito Administrativo da Freguesia do Ó:

Conta com:

- 1 Ama/UBS Vila Palmeiras.
- 05 UBS (Unidades Básicas de Saúde) sendo 3 na Estratégia PSF (Vila Ramos, Cruz das Almas e Augusto Galvão) e 2 no modelo tradicional (Guanabara e Palmeiras).
- 1 CAPS Infantil
- 1 Equipe EMAD (Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar SAE/DST/AIDS)
- 1 UPA III (21 de Junho), entregue dia 04/07/2024. Evoluímos de um Pronto Socorro para UPA III, isso trouxe um grande avanço para nosso território.
- 1 Ambulatório de Especialidades da Freguesia do Ó, unidade da Municipalidade (Direta), que atende as seguintes especialidades: Angiologia, Dermatologia, Endocrinologia, Neurologia Adulto, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Psiquiatria, Psicologia e Nutrição.
- 1 CER II – Centro Especializado de Reabilitação da Freguesia do Ó e Brasilândia, atende a toda região.
- 2 Equipes no CER II De APD – Acompanhantes de Pessoas com Deficiência.
- 1 CRST – Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, atende toda a demanda da Região Norte.
- 1 UVIS Unidade de Vigilância em Saúde, responsável pela Vigilância Sanitária, Ambiental e Epidemiológica da área de abrangência da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó e Brasilândia.

- 1 Serviço de Assistência Especializada (SAE) Serviço Ambulatorial Especializado. Atende a toda região.
- 1 Laboratório de Saúde Pública Nª Sª do Ó, que atende a todas as unidades da Coordenadoria Regional de Saúde Norte (CRS-N).
- 1 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO)
- 1 Centro de Convivência Infantil (CCI)

Do total de unidades, o Ambulatório de Especialidades Freguesia do Ó, SAE, CRST, CECCO, CCI, UVIS, EMAD Guanabara e Laboratório Municipal Nossa Senhora do Ó, respondem à administração Direta.

No âmbito das ações do Avança Saúde, as unidades básicas foram submetidas ao processo de acreditação ONA, cujas visitas tiveram início – na Freguesia do Ó/Brasilândia – em abril de 2023. Até o final de JUNHO de 2025, foram creditadas 18 unidades do território:

UBS V. Progresso- Jd. Monte Alegre (26/10/2023);
Acreditação mantida - 30/01/2025; 23/09/2025

UBS Elisa Maria II (14/11/2023); Acreditação mantida -
28/01/2025; 02/10/2025

UBS Jd. Elisa Maria I (21/11/2023); Acreditação mantida -
04/02/2025

UBS Vila Terezinha (05/02/2024); Acreditação mantida -
21/02/2025

AMA/UBS Jd.Ladeira Rosa (15/02/2024); Acreditação
mantida - 19/02/2025

UBS Jd.Vista Alegre (20/03/2024); Acreditação mantida -
11/04/2025

AMA/UBS Jd. Paulistano (28/03/2024); Acreditação mantida
- 24/03/2025

UBS Cruz das Almas (25/04/2024); Acreditação mantida -
27/03/2025

UBS Jd. Guarani (10/05/2024); Acreditação mantida -
15/04/2025

UBS Fátima de Jesus Viana Rosa (22/05/2024); Acreditação mantida - 31/03/2025

UBS Dr. Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão (28/05/2024); Acreditação mantida - 08/04/2025

UBS Maria Cecília Ferro Donnangelo (21/11/2024);

UBS Nova Esperança (25/11/2024);

UBS Jd. Icaraí-Brasilândia (10/12/2024).

UBS Vila Ramos freguesia do Ó (15/05/2025).

UBS Jardim Guanabara (26/05/2025).

UBS Brasilândia (26/05/2025).

UBS Silmarya (11/09/2025).

Mapa desatualizado, faltando as unidades: UBS Jd Damasceno (BRA) e UBS Santos Dias (BRA).

2. Panorama Geral do período

A Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/Brasilândia, atendendo à determinação da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das demandas recebidas no terceiro trimestre de 2025, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas por meio da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo.

No período analisado, observamos declínio nas demandas relacionadas a atrasos na entrega de fraldas. Houve um ajuste operacional entre os Correios e os munícipes, com instâncias superiores cientes da situação.

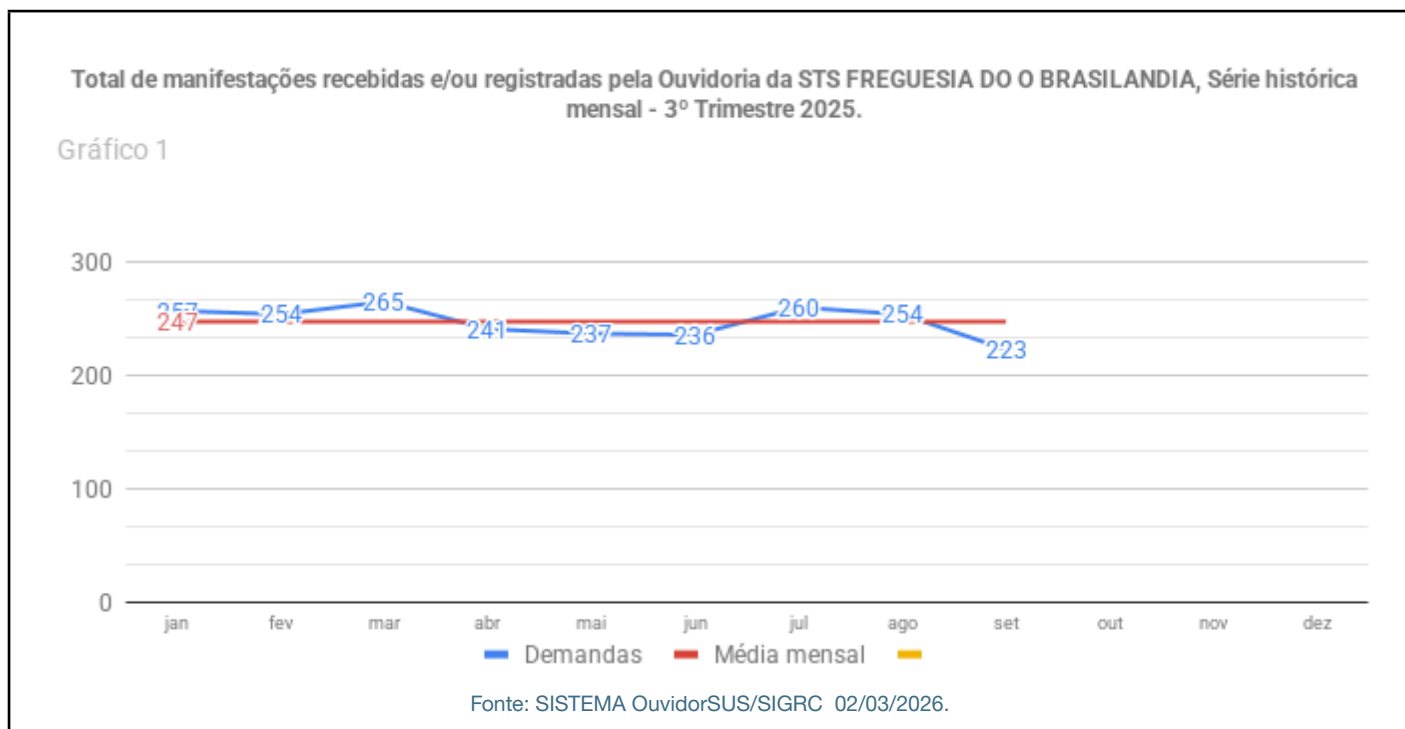
No trimestre, as demandas permaneceram dentro do esperado. Persistem reclamações sobre discordância do munícipe em relação ao Acesso Avançado, além de solicitações de consultas com especialistas, cirurgias e colonoscopia hospitalar.

Neste trimestre, recebemos o estagiário Gabriel Dantas Costa, que passou a compor a equipe para aprender a rotina da Ouvidoria e da Supervisão Técnica de Saúde (STS).

Em 17/09/2025, iniciamos a implantação do novo sistema de ouvidoria, o SIGRC, e a transição para o encerramento do Ouvidor SUS. Foi um período de intensa troca de informações e parceria, com ações de ensino e aprendizagem do novo sistema junto às unidades que compõem a STS Freguesia do Ó/Brasilândia.

Com base nos dados do Banco de Dados da Ouvidoria SUS/SIGRC, extraídos em 02/03/2026 e referentes ao terceiro trimestre de 2025, apresentaremos a análise dos assuntos e sub assuntos que geraram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/Brasilândia.

3. Número de manifestações – Série histórica

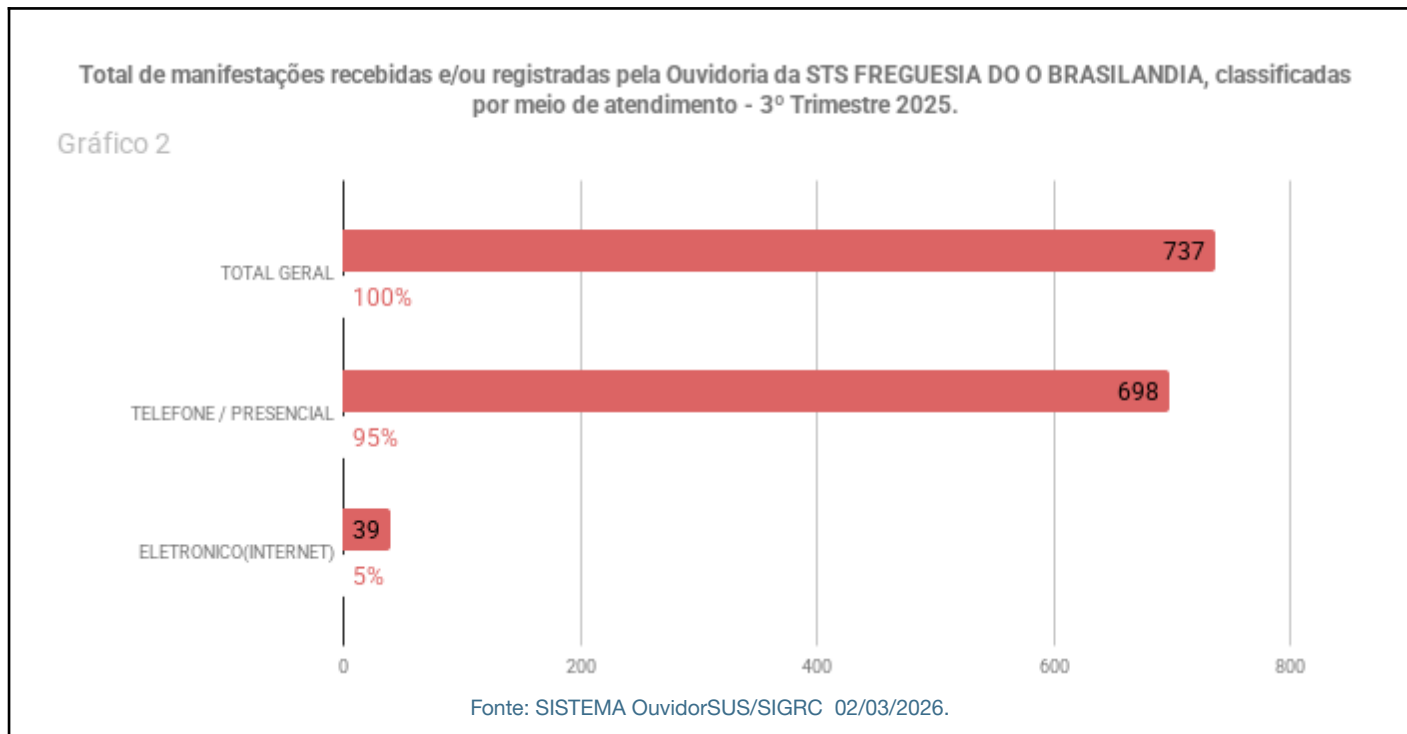


Ao avaliar o gráfico que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas no 3º trimestre de 2025, observa-se uma média de 245 manifestações por mês. Verifica-se, ainda, um equilíbrio na quantidade de demandas entre os meses do período, com leve redução em setembro, atribuída ao início da utilização do novo sistema.

Em comparação com o 1º e o 2º trimestres de 2025, foram observadas apenas pequenas variações no volume de demandas. Já em relação ao 3º trimestre de 2024, houve uma redução de 14% no número de manifestações registradas. Esse resultado pode ser explicado pelo aumento expressivo da procura pelos serviços de saúde ocorrido em 2024, em decorrência dos surtos de Dengue, Influenza e Covid-19.

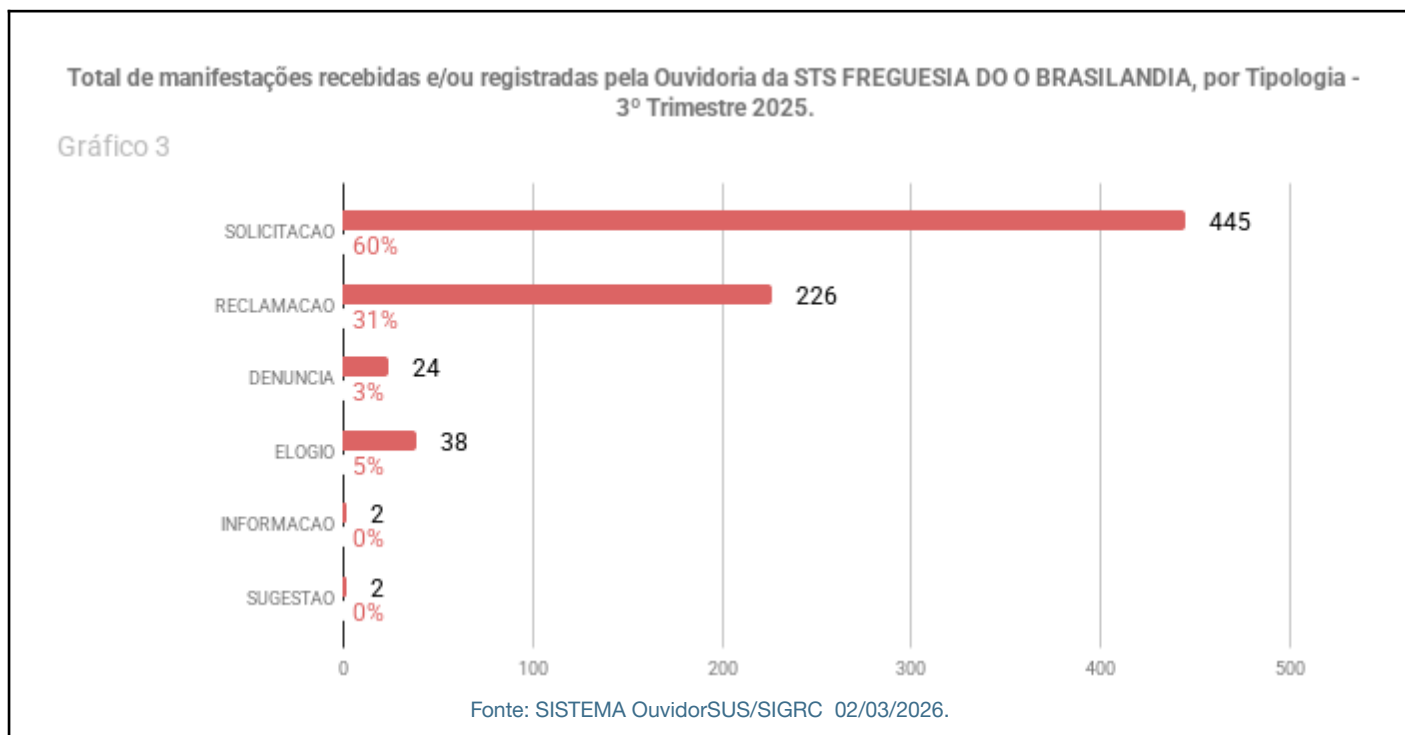
Dessa forma, os dados do 3º trimestre de 2025 refletem um cenário mais próximo da rotina habitual da Ouvidoria.

4. Meios de atendimento



Avaliando o gráfico acima, observa-se que **99% das manifestações registradas no 3º trimestre de 2025** foram recebidas por meio do **telefone** e do **formulário web**, com predominância dos registros realizados pela **Central SP156**. Esse resultado mantém o padrão observado nos trimestres anteriores, indicando que a população está adaptada e utiliza de forma consolidada os canais oficiais de atendimento da Ouvidoria do SUS.

5. Classificação das manifestações



No 3º trimestre, foram registrados no sistema Ouvidor SUS um total de 737 manifestações, sendo que destas, 445 estão classificadas como "Solicitações", seguidas de 226 classificadas como "Reclamação", 38 classificadas como "Elogio", 24 classificadas como "Denúncia", 02 classificadas como "Informação" e 02 classificadas como sugestão.

Em relação ao trimestre passado, tivemos um aumento de 4% nas manifestações, porém manteve a procura por médicos clínicos e especialidades, além de reclamações sobre a demora da fila de espera para procedimentos hospitalares.

No decorrer desse relatório vamos falar sobre essas manifestações.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 445 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 60 % do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consultas (62%).

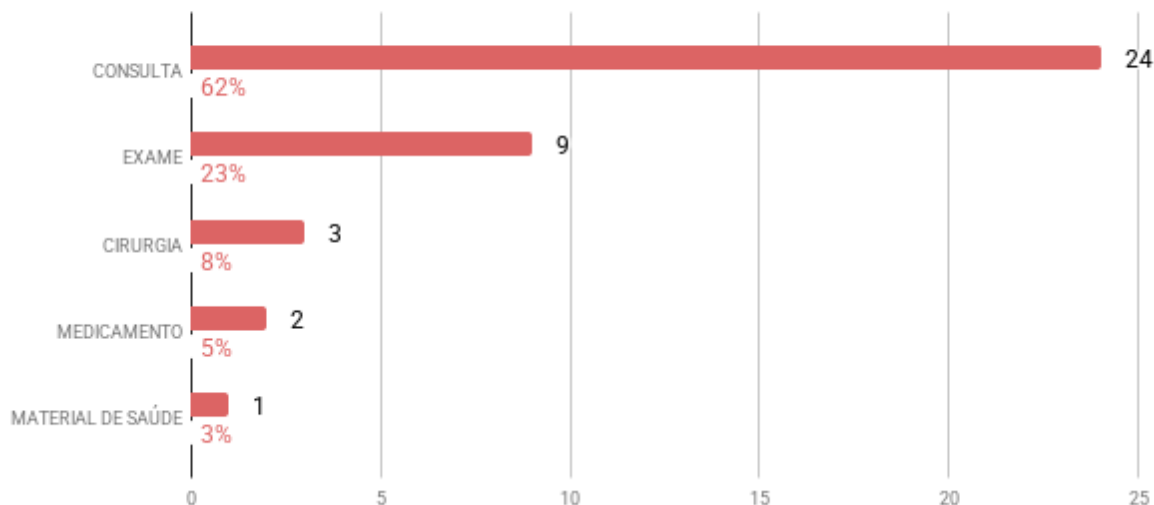
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 21% são relativos a Clínica médica e 8% a Ginecologia.

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto assistência à saúde (78%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 20% a cirurgia.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS
FREGUESIA DO O BRASILANDIA – 3º Trimestre 2025.

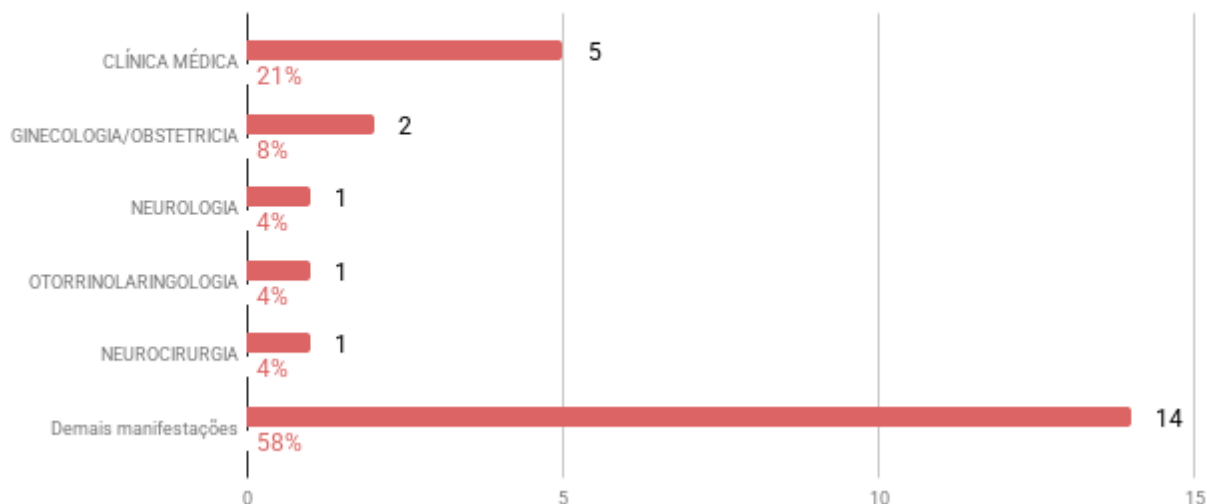
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS FREGUESIA DO O BRASILANDIA - 3º Trimestre 2025.

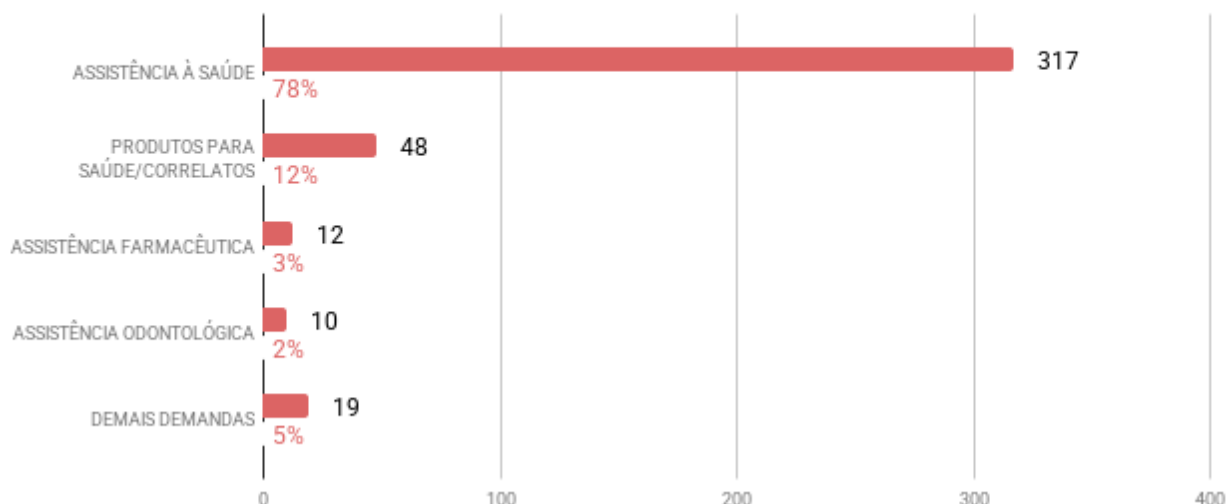
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Freguesia / Brasilândia - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Na análise das manifestações registradas no trimestre avaliado, verificou-se que, do total de **737 manifestações**, **445** foram

classificadas como **Solicitações**, representando a categoria de maior incidência no período.

Entre essas solicitações, destacam-se aquelas relacionadas ao agendamento de consultas de **Clínica Geral** e **Ginecologia** na Atenção Básica. As manifestações evidenciam a insatisfação de parte dos munícipes com o modelo de **Acesso Avançado** implantado nas unidades de saúde.

Os relatos apontam que, para obter atendimento nessas especialidades, os usuários precisam comparecer diariamente à unidade de saúde para tentar conseguir uma vaga disponível no mesmo dia, sem possibilidade de agendamento prévio. Segundo os manifestantes, esse modelo gera incerteza quanto ao acesso à consulta, além de ocasionar perda de tempo e dificuldades para conciliar a busca pelo atendimento com a jornada de trabalho, uma vez que muitos precisam se ausentar repetidamente e correm o risco de atrasos no serviço.

Diante desse cenário, observa-se que uma das principais demandas apresentadas pelos usuários é o restabelecimento do agendamento prévio de consultas de Clínica Geral e Ginecologia, por entenderem que essa modalidade proporciona maior previsibilidade e facilita o acesso aos serviços de saúde.

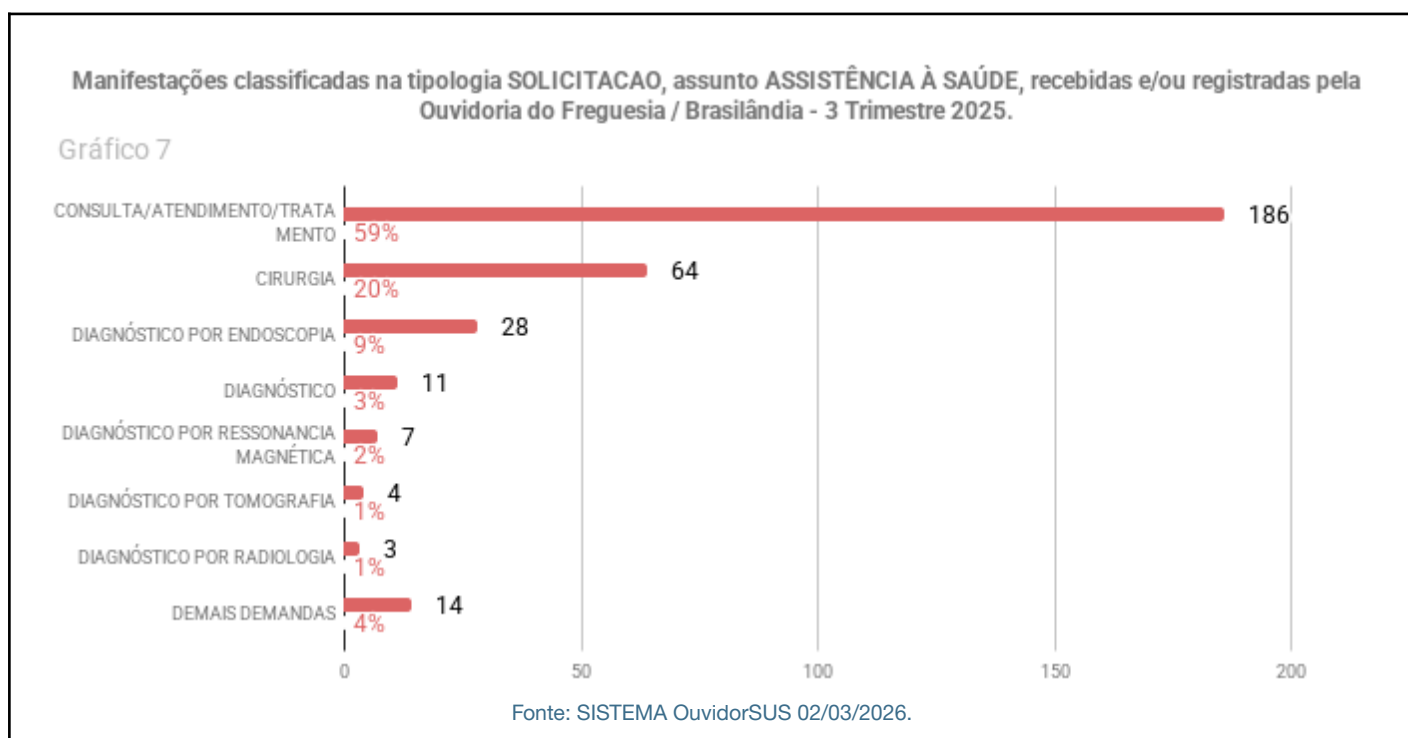
No subassunto **Consulta/Atendimento/Tratamento**, destacaram-se as solicitações relacionadas às seguintes especialidades: **Clínica Médica**, com 05 registros (21%); **Neurologia**, com 01 registros (4%); **Otorrino**, com 01 registros (4%); e **Ginecologia**, com 2 registros (08%).

As solicitações referentes à **Clínica Médica** e **Ginecologia** foram absorvidas pelas Unidades Básicas de Saúde (UBSs), que, além do atendimento presencial, contam com o suporte do aplicativo **Agenda Fácil**, por meio do qual são disponibilizadas diariamente vagas para agendamento de consultas. Essa ferramenta amplia as formas de acesso ao serviço, permitindo que o usuário realize o agendamento pelo telefone celular e compareça à unidade apenas na data marcada para o atendimento.

Em relação às consultas especializadas, a maior parte das

manifestações esteve relacionada à necessidade de maior agilidade no agendamento de consultas de primeira vez. Para minimizar esse cenário, as unidades realizam periodicamente a qualificação das filas de espera, com o apoio da equipe multiprofissional e da regulação local, buscando otimizar o acesso às vagas disponíveis.

Também foi observado um número expressivo de solicitações referentes ao agendamento de consultas de retorno em especialidades. Essas manifestações decorreram, principalmente, de uma alteração na configuração do Sistema Municipal de Saúde (SMS) para a disponibilização das vagas de retorno, o que impactou o fluxo de agendamento e gerou demandas junto à Ouvidoria.



7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

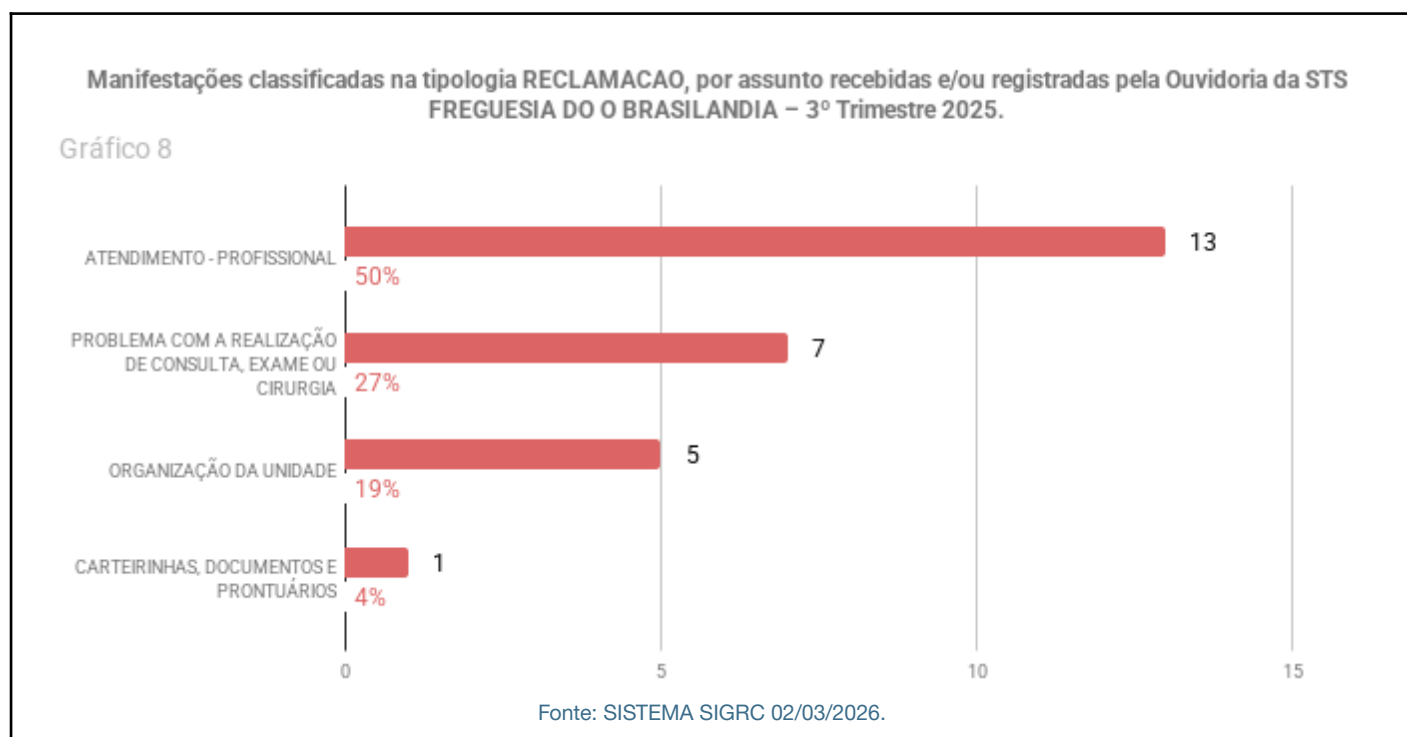
As 226 reclamações registradas no período correspondem a 31% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (50%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 31% são relativos a Má Conduta e 31% a Falta de Humanização no atendimento.

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (79%).

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 52% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 44 % a Recursos Humanos.



No terceiro trimestre de 2024 foram registradas **317 reclamações**. No segundo trimestre de 2025, esse quantitativo reduziu para **277 demandas** e, no terceiro trimestre de 2025, foram contabilizadas **226 reclamações**.

Ao comparar o terceiro trimestre de 2025 com o mesmo período de

2024, observa-se uma **redução de 28,70% no número de reclamações**, evidenciando resultados positivos decorrentes das ações de melhoria implementadas ao longo do último ano.

Embora os principais subassuntos das reclamações permaneçam os mesmos, verifica-se uma redução consistente no volume de ocorrências, indicando que as medidas adotadas têm contribuído para o fortalecimento dos processos e para a qualificação da assistência prestada.

Destaca-se, ainda, que, no período analisado, **não foram registradas reclamações relacionadas ao fornecimento de fraldas atribuídas ao setor de Compras**, demonstrando a efetividade das ações implementadas nesse processo.

As reclamações registradas foram, em sua maioria, pontuais e relacionadas ao **não cumprimento dos fluxos e procedimentos estabelecidos**, indicando que os desafios atuais estão concentrados na adesão aos processos institucionais, e não em falhas estruturais ou de abastecimento.

Os resultados apresentados demonstram uma evolução positiva dos indicadores de qualidade, reforçando a efetividade das ações de monitoramento, revisão de processos e atuação integrada das equipes, com reflexos diretos na melhoria dos serviços ofertados à população.

No que se refere ao **Estabelecimento de Saúde**, foram registradas **82 manifestações**, concentradas principalmente em dificuldades relacionadas ao agendamento de consultas de retorno por meio do Call Center e à insatisfação dos usuários com o modelo de acesso avançado, especialmente pela ausência de agendamento prévio das consultas.

Em relação aos agendamentos de retorno nas unidades de saúde, observa-se que as demandas apresentadas pelos usuários foram solucionadas ao longo do período. Quanto às manifestações referentes ao acesso avançado, as equipes das unidades vêm desenvolvendo ações de educação permanente e orientação aos usuários, com o objetivo de esclarecer o funcionamento desse modelo assistencial e promover maior compreensão sobre sua finalidade.

Outro aspecto que merece destaque é o aumento das manifestações relacionadas ao acolhimento prestado pelos profissionais, especialmente nos setores de Regulação e Recepção. Os relatos evidenciam uma percepção crescente de insatisfação quanto à qualidade do atendimento, indicando a necessidade de fortalecimento das estratégias de qualificação profissional e educação permanente desenvolvidas pelas organizações de saúde, com ênfase na humanização, comunicação e acolhimento aos usuários.

No que diz respeito ao acesso às consultas especializadas e aos procedimentos cirúrgicos em âmbito hospitalar, permanece expressiva a preocupação dos munícipes com o tempo de espera. Entre as manifestações, destaca-se a demora para realização da colonoscopia, exame fundamental para o diagnóstico precoce e acompanhamento de diversas enfermidades, cuja indisponibilidade ou atraso impacta diretamente a continuidade do cuidado e a resolutividade da assistência.

No que se refere ao **subassunto Recursos Humanos**, foram registradas **69 manifestações**, relacionadas, em sua maioria, à conduta dos profissionais durante o atendimento, com destaque para relatos de falta de humanização, rispidez e ausência de cordialidade no relacionamento com os usuários.

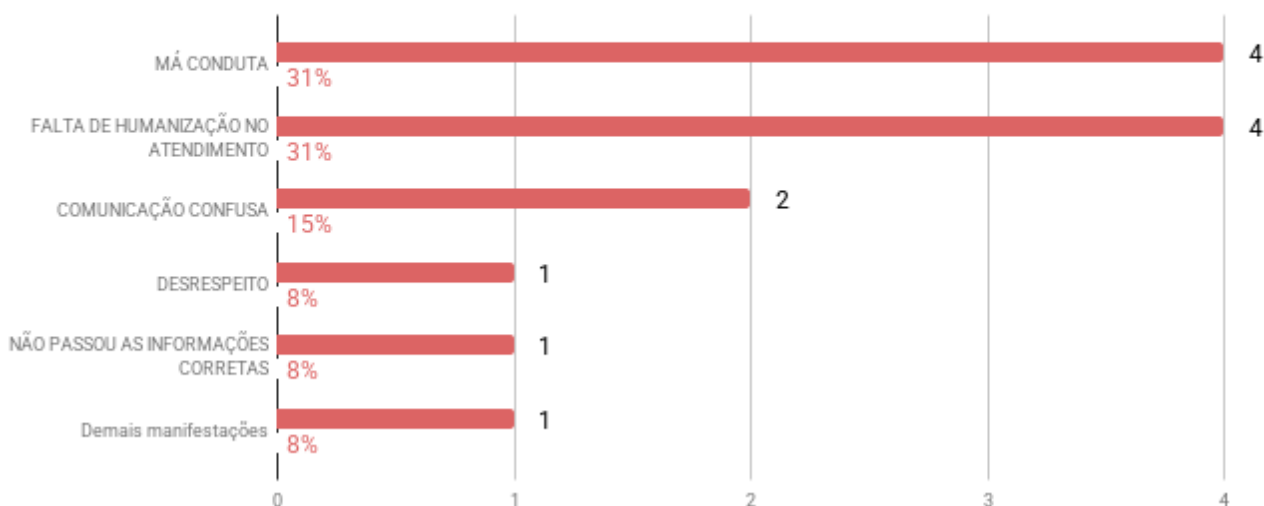
As manifestações relacionadas ao acolhimento e à postura dos profissionais estendem-se também às equipes de recepção e acolhimento das unidades de saúde, representando aproximadamente **70% das demandas** desse subassunto. Esse cenário evidencia a necessidade de fortalecer as ações voltadas ao desenvolvimento de competências comportamentais, com ênfase na comunicação, empatia, acolhimento e humanização da assistência.

Em resposta às manifestações, os gerentes das unidades envolvidas informaram que os profissionais foram reorientados quanto às condutas esperadas no atendimento, reforçando a importância da manutenção de uma relação respeitosa e acolhedora entre usuário e serviço de saúde, bem como do compromisso com a prestação de um atendimento qualificado, humanizado e centrado nas necessidades da população.

Embora as medidas corretivas tenham sido adotadas de forma pontual, o volume de manifestações demonstra a importância de manter ações permanentes de educação continuada, monitoramento e sensibilização das equipes, visando à melhoria da experiência do usuário e ao fortalecimento da qualidade da assistência.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS FREGUESIA DO O BRASILANDIA - 3º Trimestre 2025.

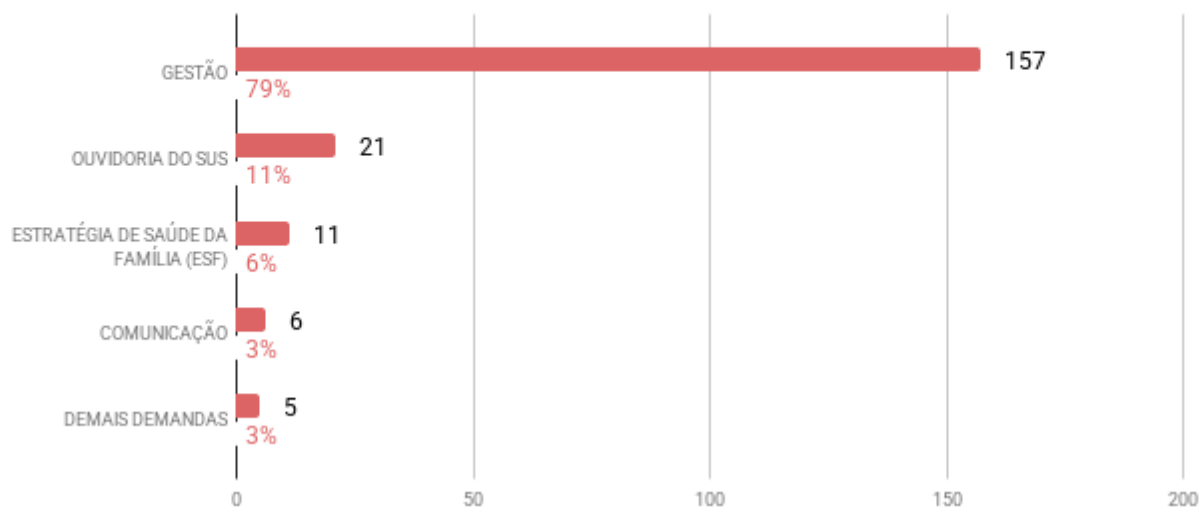
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do
Freguesia / Brasilândia - 3 Trimestre 2025.

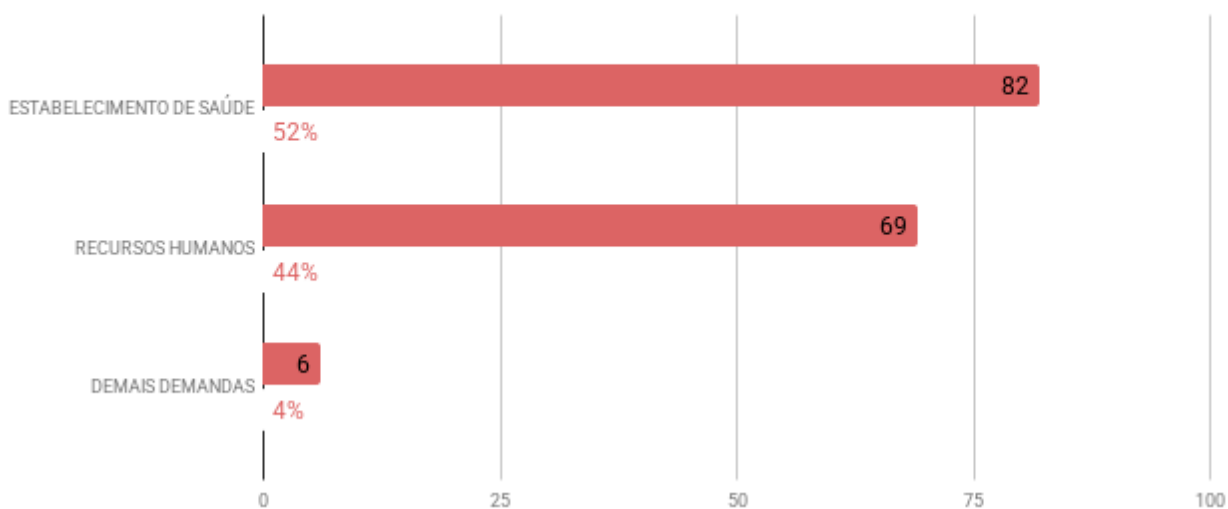
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do
Freguesia / Brasilândia - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 11



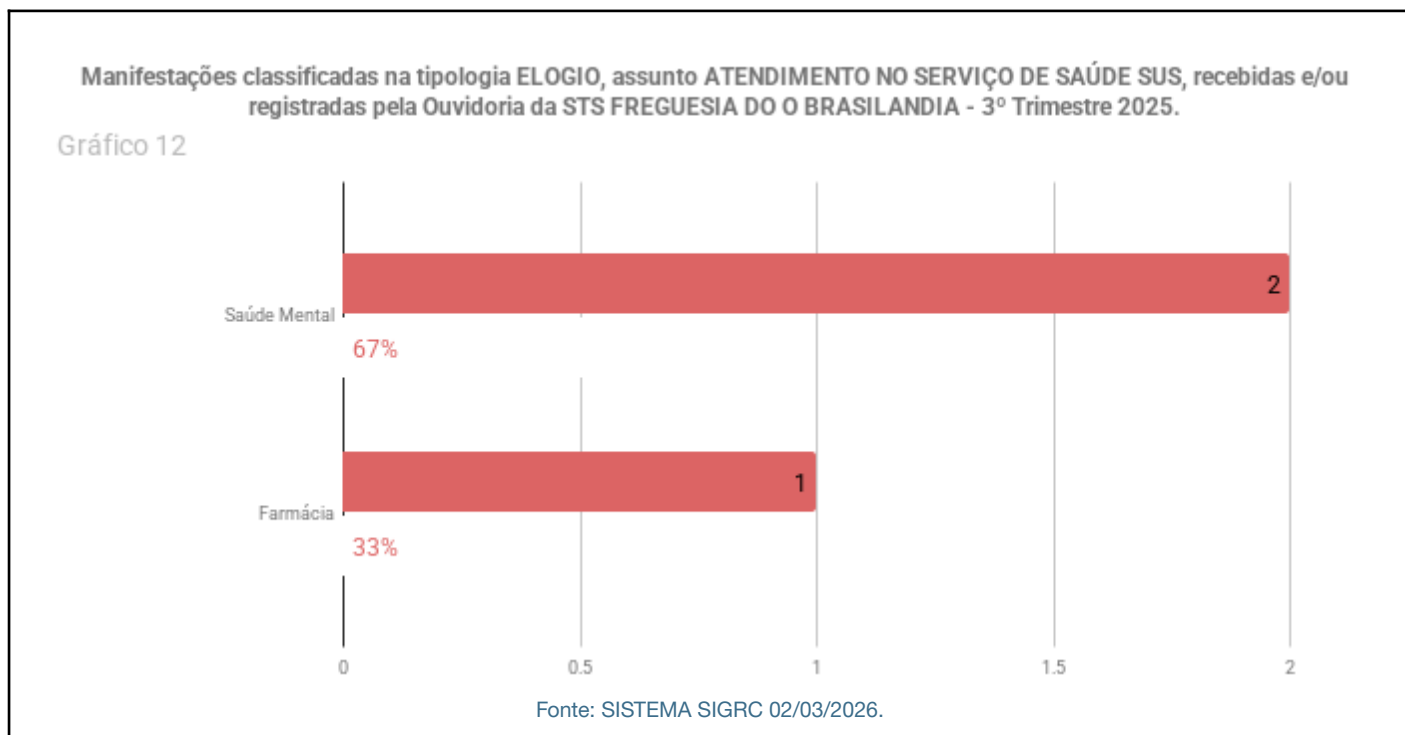
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 38 **elogios** no 3º trimestre de 2025, correspondendo a 5% do total. A média mensal no trimestre foi 12,7 elogios.

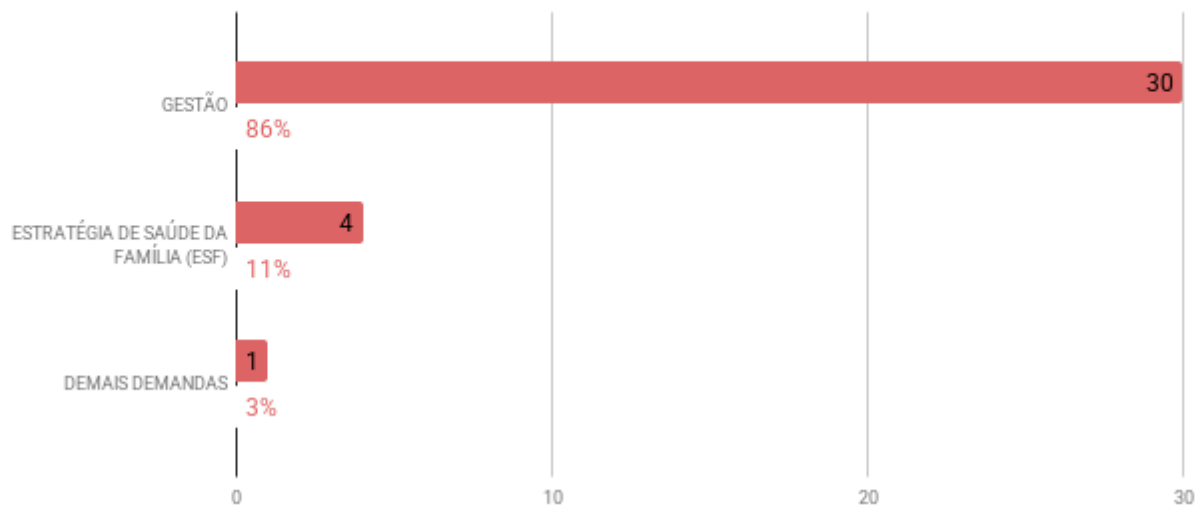
Conforme o **Gráfico 12**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Saúde Mental, que representa 67%.

Conforme o **Gráfico 13**, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 86%.



Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Freguesia /
Brasília - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

A análise das manifestações classificadas como **Elogios** evidencia um importante indicador da percepção positiva dos usuários em relação aos serviços prestados. Além de reconhecer a qualidade da assistência, essas manifestações representam um relevante instrumento de valorização dos profissionais e das equipes, contribuindo para o fortalecimento do vínculo entre trabalhadores, serviços de saúde e população.

No terceiro trimestre de 2024 foram registrados **41 elogios**. No segundo trimestre de 2025, esse quantitativo foi de **34 manifestações**, enquanto no terceiro trimestre de 2025 foram contabilizados **38 elogios**. A comparação entre os períodos demonstra uma **leve oscilação** no número de manifestações de reconhecimento, mantendo-se, contudo, um volume estável ao longo do tempo. Esse comportamento indica que os usuários continuam reconhecendo e valorizando a qualidade dos serviços prestados pelas equipes de saúde.

No período analisado, **86% dos elogios** foram classificados no subassunto **Gestão**, contemplando o reconhecimento ao desempenho de diversos profissionais das unidades de saúde. As manifestações destacam tanto atendimentos individuais quanto o trabalho integrado das equipes, com referências positivas aos profissionais da recepção, regulação, enfermagem e médicos.

Os demais elogios (**11%**) referem-se às equipes da **Estratégia Saúde da Família (ESF)**, com destaque para o trabalho desenvolvido pelos Agentes Comunitários de Saúde, reconhecidos pelos usuários pela proximidade, acolhimento e acompanhamento prestado à comunidade.

O volume de manifestações de reconhecimento reforça a importância das ações de valorização profissional, uma vez que o reconhecimento espontâneo dos usuários constitui um importante fator de motivação para as equipes. Além de estimular a melhoria contínua do desempenho, os elogios fortalecem o compromisso dos profissionais com a prestação de um atendimento qualificado, humanizado e centrado nas necessidades da população.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELISA MARIA	21	21	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	35	36	97%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM PAULISTANO	26	26	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA PALMEIRAS	14	14	100%
AMB ESPEC FREGUESIA DO Ó	23	33	70%
CAPS AD III FO/BRASILÂNDIA	1	1	100%
CAPS ADULTO II BRASILÂNDIA	7	7	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II FREGUESIA/BRASILÂNDIA	2	3	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER II FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	9	10	90%
CRST FREGUESIA DO Ó	1	1	100%
SAE DST/AIDS NOSSA SENHORA DO Ó	1	3	33%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	7	7	100%
UBS BRASILÂNDIA	18	21	86%
UBS CRUZ DAS ALMAS	19	20	95%
UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO	28	28	100%
UBS ELISA MARIA II DR CAMILO CRISTÓFARO MARTINS	17	17	100%
UBS FATIMA DE JESUS VIANA ROSA - VILA PENTEADO	16	16	100%
UBS JARDIM DAMASCENO	19	19	100%
UBS JARDIM GUANABARA	28	28	100%
UBS JARDIM GUARANI	24	24	100%
UBS JARDIM ICARAÍ BRASILÂNDIA - DR. DANIEL ALVES GRANGEIRO	16	18	89%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM VISTA ALEGRE	32	32	100%
UBS MARIA CECÍLIA F. DONNANGELO	26	33	79%
UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II	6	6	100%
UBS SANTO DIAS	7	8	88%
UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA	16	19	84%
UBS VILA PROGRESSO - JD MONTE ALEGRE	35	35	100%
UBS VILA RAMOS - FREGUESIA DO Ó	22	26	85%
UBS VILA TEREZINHA	19	19	100%
UNIDADE HOSPITALAR - BRASILÂNDIA FO	117	120	98%
UPA III 21 DE JUNHO	25	25	100%
UPA JARDIM ELISA MARIA I	7	7	100%
UVIS FREGUESIA DO Ó / BRASILÂNDIA	1	1	100%
Total	645	684	94%

Na análise dos indicadores de prazo de resposta, verificou-se o recebimento de 684 demandas classificadas como "**Solicitação e Reclamação**". Desse total, 645 foram respondidas dentro do prazo estabelecido de até 20 dias, representando **94%** das manifestações atendidas dentro da meta pactuada.

Embora o resultado geral demonstre desempenho satisfatório no cumprimento dos prazos, algumas unidades apresentaram desempenho inferior à meta estabelecida, sendo elas:

- **SAE AIDS** – 33% de atendimento dentro do prazo;
- **CAPS Infantojuvenil** – 67% de atendimento dentro do prazo;
- **Ambulatório Freguesia do Ó** – 70% de atendimento dentro do prazo;
- **UBS Maria Cecília** – 79% de atendimento dentro do prazo.

Prezamos que essas unidades realizem a análise dos fatores que impactaram o cumprimento dos prazos, com a adoção de ações de monitoramento e melhoria dos fluxos de trabalho, visando ao aumento da resolutividade e ao atendimento integral da meta institucional nos próximos períodos.

Neste trimestre, observou-se a manutenção do desempenho em relação ao trimestre anterior, com **94% das demandas respondidas dentro do prazo estabelecido**, evidenciando a estabilidade dos indicadores.

Houve um acréscimo de **uma unidade** com percentual de respostas abaixo da meta. No entanto, essa unidade alcançou **79% de atendimento dentro do prazo**, índice próximo ao percentual estabelecido como meta.

As unidades que não atingiram o desempenho esperado já estão sendo acompanhadas por meio de reuniões periódicas, nas quais são realizadas orientações e definidas estratégias de melhoria, com o objetivo de aprimorar os processos e alcançar a meta institucional.

Os resultados deste trimestre demonstram evolução, considerando que duas das unidades apresentaram índices próximos da meta: **Ambulatório Freguesia do Ó**, com **70%**, e **UBS Maria Cecília**, com **79%**.

O principal desafio permanece sendo a unidade **SAE AIDS**, que continua apresentando desempenho inferior ao esperado e

demandará acompanhamento mais intensivo, com a implementação de um plano de ação específico para a melhoria dos resultados.

A meta institucional permanece sendo o alcance de **100% das unidades respondendo às demandas dentro do prazo estabelecido**, reforçando o compromisso com a qualidade, a eficiência e a tempestividade no atendimento às manifestações.

10. Plano de ação

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

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

Mantivemos o monitoramento contínuo das demandas recebidas, realizando reuniões e alinhamentos com as unidades sempre que identificadas manifestações pontuais. Essas ações têm como objetivo analisar cada situação, definir as medidas mais adequadas para sua resolução e aprimorar os fluxos de atendimento. Quando necessário, contamos com o apoio da interlocução da Associação Saúde da Família (ASF) para o encaminhamento e resolução das demandas.

Neste trimestre, iniciamos a utilização da nova plataforma do Sistema de Ouvidoria, que apresenta uma interface mais simples e funcionalidades que possibilitam a emissão de diversos tipos de relatórios gerenciais. A expectativa é que essa ferramenta contribua para o fortalecimento do monitoramento dos indicadores, da qualidade das respostas fornecidas pelas unidades aos municípios e do cumprimento dos prazos legais.

Com a implantação desse novo sistema, espera-se aprimorar os processos de acompanhamento das manifestações, fortalecendo a gestão da Ouvidoria e contribuindo para o alcance da meta institucional de garantir respostas cada vez mais qualificadas e tempestivas aos cidadãos.

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 as unidades		presencial/online	ao decorrer de 2025	Gerentes	Concluído ▾
Conversa com as unidades		presencial/online	ao decorrer de 2025	Gerentes e pontos de respostas	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

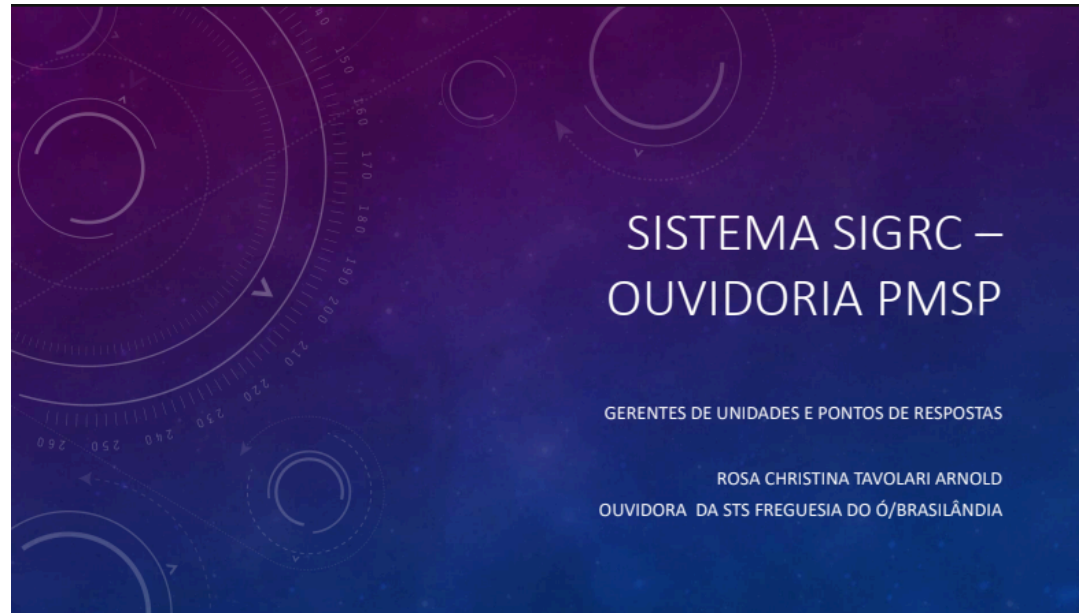
11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
03/07/2025	Teste presencial SIGRC	atualização do novo sistema SIGRC que será implantado.	Rosa Christina Tavorari Arnold
27/08/2025	Reunião de Gerentes	Reunião geral com gerentes: Pauta sobre o novo sistema e encerramento do Ouvidor SUS	Rosa Christina Tavorari Arnold e Gabriel Dantas Costa
15/09/2025	Reunião Gerentes	Treinamento e explicações sobre o SIGRC	Rosa Christina Tavorari Arnold e Gabriel Dantas Costa
20/08/2025	O Primeiro encontro dos estagiários da Saúde	Apresentação da importância dos estagiários na SMS	Rosa Christina Tavorari Arnold e Gabriel Dantas Costa.

27/08/2025 - Reunião geral com gerentes: Pauta sobre o novo sistema e encerramento do Ouvidor SUS

Reunião geral com os gerentes das unidades da região, tendo como uma das pautas a implantação do SIGRC. Durante o encontro, foram reforçados aspectos relacionados às funcionalidades e às particularidades do novo sistema. Na ocasião, diversos gerentes apresentaram dúvidas quanto à sua utilização, sendo solicitada a realização de um encontro específico para tratar do tema. A Ouvidora Rosa Christina Tavorari Arnold prontificou-se a organizar o encontro.

15/09/2025 - Treinamento e explicações sobre o SIGRC



Em atendimento à solicitação dos gerentes realizada na reunião de 27/08/2025, foi promovido um encontro presencial na STS, com o objetivo de reforçar a utilização das ferramentas do novo sistema e esclarecer as principais dúvidas apresentadas pelos profissionais durante o processo de implantação.

20/08/2025 - O Primeiro Encontro dos Estagiários da Saúde

Participação no Primeiro Encontro de Estagiários da Secretaria Municipal da Saúde, que reuniu estagiários de diferentes áreas e unidades da estrutura administrativa da SMS. O evento promoveu a integração entre os participantes, por meio de atividades culturais, apresentações institucionais e momentos de troca de experiências, proporcionando maior conhecimento sobre a organização, os serviços e as iniciativas desenvolvidas pela Secretaria e Prefeitura da Cidade de São Paulo.

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No terceiro trimestre de 2025, observou-se a manutenção do perfil das manifestações registradas na Ouvidoria, com predominância das demandas classificadas como **Solicitação** em relação às **Reclamações**, comportamento também verificado no primeiro e no segundo trimestres do exercício. Esse cenário evidencia que a maior parte das manifestações está relacionada à busca por informações, acesso aos serviços e solicitações assistenciais, em detrimento de situações de insatisfação formal.

No âmbito da Assistência à Saúde, o subassunto **Consultas/Tratamento/Atendimento** permaneceu como o principal motivo das manifestações, concentrando, sobretudo, solicitações relacionadas às consultas de Clínica Médica. Verifica-se que parcela significativa dessas demandas está associada à insatisfação dos usuários com o modelo de **Acesso Avançado**, demonstrando a necessidade de fortalecimento das estratégias de comunicação, orientação e educação em saúde, com vistas à ampliação da compreensão dos usuários quanto ao funcionamento dessa metodologia de acesso.

Outro aspecto de destaque refere-se às manifestações relacionadas ao tempo de espera para consultas especializadas, reflexo da elevada demanda em comparação à oferta de vagas disponibilizadas para regulação. Nesse contexto, reforça-se a importância do acompanhamento dos casos prioritários e de maior complexidade pelas equipes assistenciais da unidade, bem como da articulação permanente com a Regulação da Rede Assistencial e com a Regulação Regional para o adequado encaminhamento das demandas.

Em relação às cirurgias eletivas, ressalta-se que as unidades seguem rigorosamente os protocolos estabelecidos pela Secretaria Municipal da Saúde (SMS), permanecendo o agendamento sob responsabilidade da Regulação Regional e da Regulação Central. Dessa forma, os prazos para realização dos procedimentos não estão sob a governabilidade das unidades executantes.

No âmbito da Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasília, a Assessoria de Regulação manteve a realização de reuniões técnicas, tanto ampliadas quanto individualizadas com as unidades de saúde, com o objetivo de alinhar fluxos, orientar procedimentos e fortalecer os processos regulatórios.

Complementarmente, a Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Norte promove, semestralmente, capacitações voltadas às equipes de regulação das unidades e das Supervisões Técnicas, contribuindo para a qualificação contínua dos processos de trabalho.

Quanto às manifestações classificadas como **Reclamação**, o assunto **Gestão** apresentou maior representatividade, com destaque para os subassuntos **Estabelecimento de Saúde** e **Recursos Humanos**. No que se refere aos Recursos Humanos, as principais manifestações estiveram relacionadas ao atendimento prestado, à conduta profissional e ao acolhimento. Como estratégia de melhoria contínua, as equipes gestoras, em conjunto com os responsáveis técnicos, mantêm ações sistemáticas de orientação, reuniões de alinhamento e capacitações, visando fortalecer a humanização, a qualidade do atendimento e a padronização das práticas assistenciais.

Em relação ao subassunto **Estabelecimento de Saúde**, entende-se que o fortalecimento das ações de educação permanente, direcionadas tanto aos profissionais quanto aos usuários, contribui para o aprimoramento dos processos de trabalho, para o fortalecimento das linhas de cuidado e para a melhoria da organização dos serviços, refletindo positivamente na qualidade da assistência e na gestão da unidade.

Destaca-se, ainda, a relevância do indicador de qualidade da Ouvidoria (**Q2**), previsto nos Contratos de Gestão, como importante instrumento de monitoramento do desempenho institucional. A consolidação desse indicador fortaleceu a Rede de Ouvidoria do SUS, ampliando a transparência, a confiabilidade e a acessibilidade das informações, além de subsidiar a tomada de decisão pelos gestores e o desenvolvimento de ações de melhoria contínua.

De forma geral, o terceiro trimestre caracterizou-se por um cenário de estabilidade operacional, sem registro de intercorrências relevantes, mantendo-se a evolução positiva dos indicadores de desempenho da Ouvidoria. Os resultados obtidos demonstram o comprometimento das equipes com a qualificação dos processos de trabalho e reforçam a efetividade das ações implementadas, mantendo a trajetória favorável para o alcance da meta contratual de **100% das manifestações respondidas dentro do prazo estabelecido**.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

O terceiro trimestre de 2025 teve início com o fortalecimento do planejamento institucional e o alinhamento das equipes, visando ao aprimoramento da execução das metas pactuadas, à qualificação dos processos de trabalho e ao fortalecimento da integração entre os diversos setores. As ações desenvolvidas permaneceram pautadas nos princípios da eficiência, da inovação, da transparência e da melhoria contínua, com foco na oferta de serviços cada vez mais resolutivos e de qualidade à população.

O presente relatório apresenta a análise das manifestações registradas no período, evidenciando os principais resultados obtidos, os aspectos que demandam maior atenção e as estratégias adotadas para o seu enfrentamento. A partir da avaliação sistemática dos dados, foi possível identificar oportunidades de melhoria, orientar adequadamente os usuários e subsidiar a tomada de decisão pelos gestores, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da assistência e dos processos institucionais.

Os indicadores analisados demonstram que, durante o terceiro trimestre, o comportamento das manifestações manteve-se dentro do padrão esperado, sem oscilações significativas em relação aos períodos anteriores. Ressalta-se que parcela expressiva das demandas é acolhida e solucionada diretamente pelas unidades de saúde, evidenciando o comprometimento das equipes com a resolutividade e a humanização do atendimento. Permanecem, contudo, manifestações relacionadas a processos cuja resolução depende de instâncias externas, especialmente aquelas vinculadas aos fluxos regulatórios e a outros níveis de gestão, o que extrapola a governabilidade das unidades.

Os resultados apresentados reforçam a importância da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão, capaz de identificar fragilidades, monitorar a satisfação dos usuários e subsidiar a implementação de ações de melhoria contínua. As informações produzidas constituem importante ferramenta para o planejamento institucional, a qualificação dos processos de trabalho e o fortalecimento da cultura de avaliação permanente.

Por fim, reafirma-se o compromisso das equipes com a excelência na prestação dos serviços, a valorização da escuta qualificada, a transparência e a humanização do atendimento, mantendo o foco na

melhoria contínua da qualidade da assistência e no cumprimento das metas estabelecidas nos Contratos de Gestão.

Dra. Maria Aparecida Faustino

Supervisora da Supervisão Técnica de Saúde FÓ/Brasilândia

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_assis_tenciais/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>

