

4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

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

STS

**SUPERVISÃO TÉCNICA
DE SAÚDE**

**FREGUESIA DO Ó /
BRASILÂNDIA**



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
SECRETARIA
DA SAÚDE



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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 40p.

- 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 Tavorari Arnold

Equipe de Ouvidora

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 Trimestre e Retrospectiva 2025	11
2.1. Panorama Geral do Trimestre	11
2.2. Retrospectiva 2025	12
3. Número de manifestações – Série histórica	14
4. Meios de atendimento	15
5. Classificação das manifestações	16
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	16
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	19
8. Elogios	23
9. Análise de Prazo de Resposta	25
10. Plano de ação	29
11. Participação da Ouvidoria em eventos	31
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	32
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	34
14. Glossário	36
15. Siglário	37
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	39
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	40

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 DEZEMBRO de 2025, foram acreditadas 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; 07/10/2025

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

AMA/UBS Jd.Ladeira Rosa (15/02/2024); Acreditação mantida - 19/02/2025; 28/10/2025

UBS Jd.Vista Alegre (20/03/2024); Acreditação mantida - 11/04/2025; 10/12/2025

AMA/UBS Jd. Paulistano (28/03/2024); Acreditação mantida - 24/03/2025; 05/12/2025

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); Acreditação mantida - 09/10/2025

UBS Nova Esperança (25/11/2024); Acreditação mantida 12/11/2025

UBS Jd. Icarai-Brasilândia (10/12/2024); Acreditação mantida 10/11/2025

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).

[illegible]

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

A Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/Brasilândia, atendendo à determinação da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das demandas recebidas no quarto 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, nossa parceira de equipe Nilvea de Penha Sesso Moura, conquistou a tão sonhada aposentadoria.

Em 17/09/2025, iniciamos a implantação do novo sistema de Ouvidoria, o SIGRC, concomitantemente ao processo de transição para o encerramento do Ouvidor SUS. Esse período foi marcado por intensa troca de informações, parceria e colaboração entre as equipes, com ações de ensino e aprendizagem voltadas à utilização do novo sistema junto às unidades que compõem a STS Freguesia do Ó/Brasilândia.

A partir desse trimestre, avançamos gradativamente na implantação e consolidação do SIGRC, promovendo a adaptação das equipes aos novos fluxos e procedimentos. Paralelamente, foram concluídas as etapas necessárias para o encerramento do Ouvidor SUS, consolidando a transição para o novo sistema de Ouvidoria.

Com base nos dados do Banco de Dados da Ouvidoria SUS/SIGRC, extraídos em 01/07/2026 e referentes ao quarto 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.

2.2. Retrospectiva 2025

Ao reler os relatórios referentes ao ano de 2025, podemos considerar que foi um ano dentro da normalidade, sem a ocorrência de acontecimentos de grande impacto na saúde pública do Município de São Paulo.

Entre as demandas que anteriormente geravam um número significativo de reclamações e solicitações, destacavam-se as relacionadas à distribuição de fraldas. Com a mudança da estratégia de entrega, passando a ser realizada pelos Correios, a população foi gradualmente se adaptando ao novo processo e compreendendo melhor o funcionamento do serviço. Atualmente, observamos que as demandas relacionadas às fraldas são mais pontuais e, em sua maioria, estão associadas ao não cumprimento do protocolo vigente.

Outro momento muito significativo de 2025 foi a participação na comemoração dos **20 anos da Ouvidoria SUS da cidade de São Paulo**, realizada em 21 de maio de 2025. Foi uma oportunidade especial para conhecer melhor a história da Ouvidoria, suas conquistas ao longo dos anos e, principalmente, perceber a valorização e a importância do nosso setor dentro do Sistema Único de Saúde. Participar deste momento nos trouxe grande orgulho e admiração pela trajetória construída e pelo trabalho desenvolvido por todos que fazem parte dessa história.

Em setembro de 2025, iniciamos também uma importante mudança: a implantação do tão aguardado **SIGRC**, novo sistema de Ouvidoria do Município de São Paulo. A chegada do sistema representa uma perspectiva de melhorias significativas para o trabalho das Ouvidorias, trazendo novos recursos e possibilidades para o acompanhamento e a gestão das demandas dos munícipes.

Como toda mudança, o início da implantação trouxe desafios e exigiu adaptação de todos. Entretanto, contamos com o apoio mútuo dos ouvidores e de toda a equipe da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde, o que foi fundamental para enfrentarmos esse período de transição. Embora ainda estejamos no início dessa nova etapa, tenho certeza de que colheremos muitos frutos positivos com a utilização do novo sistema.

Para a **Supervisão Técnica de Saúde Freguesia do Ó/Brasilândia**, 2025 também foi um ano especial. Tivemos a chegada do nosso estagiário, **Gabriel Dantas Costa**, por quem tenho grande orgulho e admiração. Gabriel demonstra

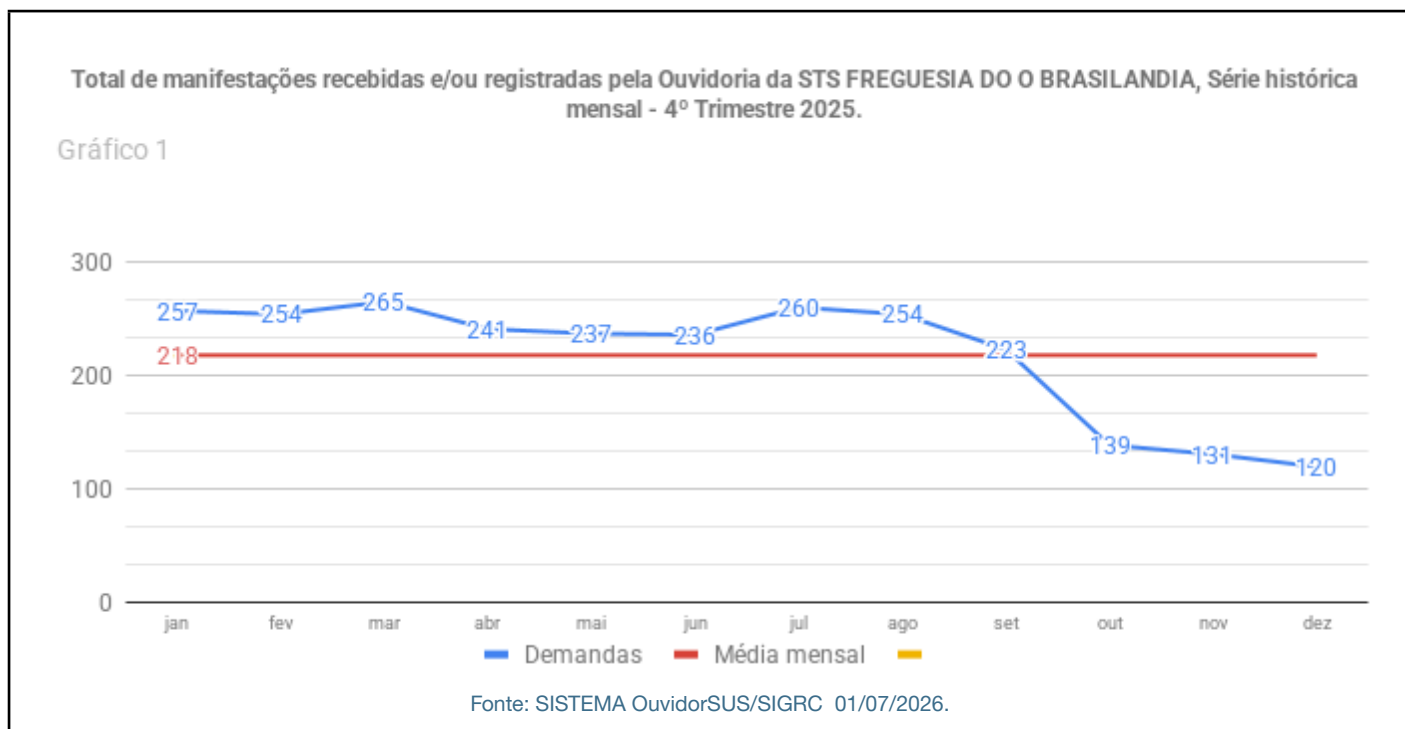
comprometimento, responsabilidade e dedicação, entregando um trabalho de grande valor e contribuindo de maneira significativa para a equipe.

Por outro lado, tivemos também a aposentadoria da nossa querida **Nilvea**, que, depois de tantos anos dedicados ao serviço público e ao atendimento à população, encerrou este importante ciclo de sua trajetória profissional. Sua dedicação, dignidade e compromisso com o Município merecem todo o nosso reconhecimento. Desejamos que possa aproveitar, com tranquilidade e alegria, o merecido descanso e desfrutar de tudo aquilo que construiu ao longo de tantos anos de trabalho.

Assim, encerramos 2025 com a sensação de **dever cumprido**, reconhecendo os desafios enfrentados, as mudanças vivenciadas e, principalmente, as conquistas alcançadas ao longo do ano.

Seguimos para um novo ciclo com o mesmo compromisso e com a certeza de que nossa missão permanece: **entregar o nosso melhor aos munícipes, acolhendo suas manifestações, buscando soluções e contribuindo para o fortalecimento e a melhoria contínua dos serviços públicos de saúde.**

3. Número de manifestações – Série histórica

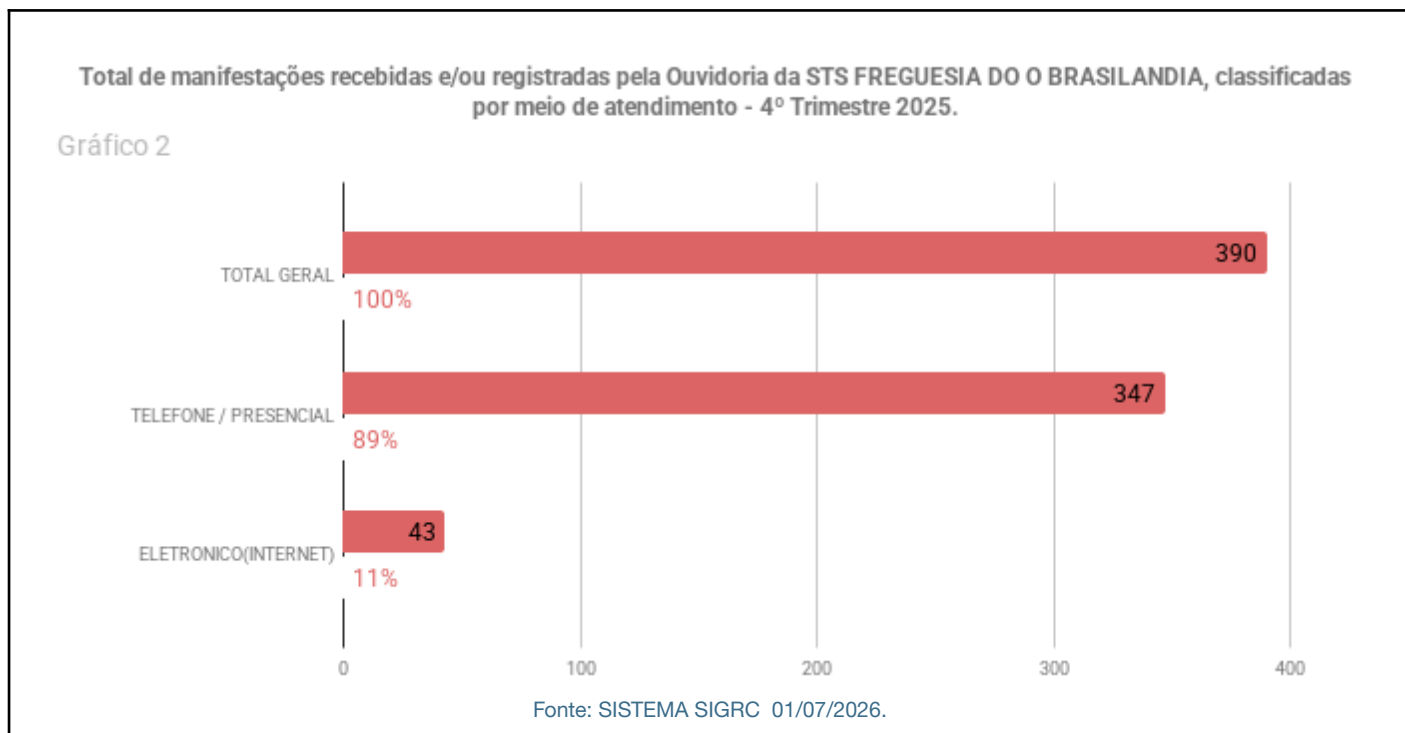


Ao avaliar o gráfico que apresenta a evolução mensal das manifestações registradas no 4º trimestre de 2025, observa-se uma média de 130 manifestações por mês. Verifica-se, ainda, uma redução gradual na quantidade de demandas ao longo do período, atribuída ao início da utilização do novo sistema de registro de manifestações.

Em comparação com os 1º, 2º e 3º trimestres de 2025, foi observada uma redução de aproximadamente 50% no número de manifestações registradas. Esse resultado pode estar relacionado ao período de adaptação da população ao novo sistema, que passou a exigir o cadastro do munícipe na plataforma gov.br. Dessa forma, sem a realização prévia desse cadastro, não é possível efetuar o registro da manifestação.

Nesse contexto, os dados referentes ao 4º trimestre de 2025 refletem o processo de adaptação dos usuários à mudança de sistema, o que pode ter contribuído para a redução no volume de manifestações registradas no período.

4. Meios de atendimento

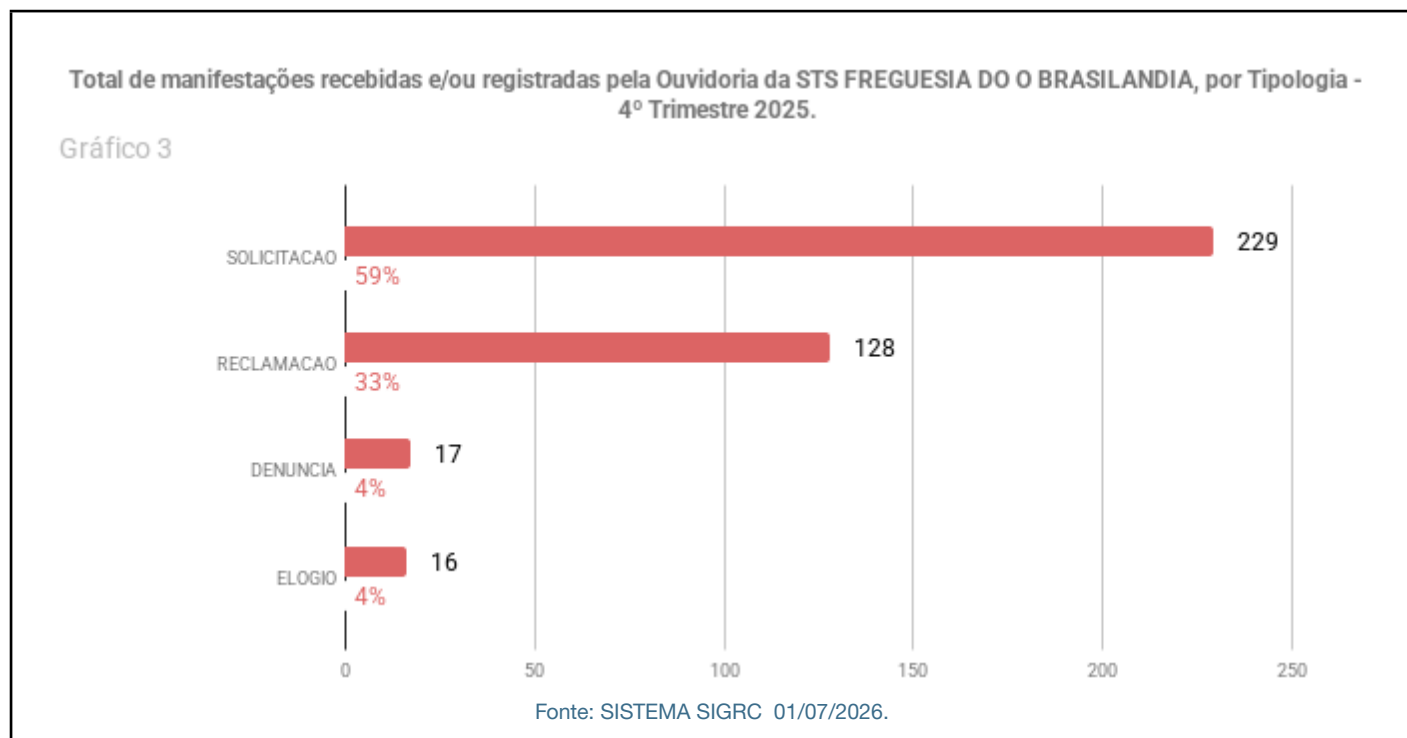


Avaliando o gráfico acima, observa-se que **89% das manifestações registradas no 4º trimestre de 2025** foram recebidas por meio do **telefone**, enquanto **11%** foram registradas por meio do **formulário web**, mantendo-se a **Central SP156** como o principal canal de atendimento.

Apesar da predominância dos registros realizados por telefone, verifica-se um **aumento gradual na utilização do Portal SP156 (internet)**, indicando uma crescente adesão da população ao canal digital. Em comparação com o **3º trimestre de 2025**, houve um **aumento de 6% na utilização do portal**, o que demonstra uma tendência de ampliação do uso do formulário web para o registro das manifestações.

Dessa forma, os dados do 4º trimestre de 2025 indicam que, embora o telefone ainda seja o principal meio de registro, **o Portal SP156 vem gradualmente ganhando espaço**, possivelmente como reflexo da adaptação dos munícipes ao novo sistema e aos canais digitais disponíveis.

5. Classificação das manifestações



No 4º trimestre, foram registrados no sistema SIGRC um total de 390 manifestações, sendo que destas, 229 estão classificadas como "Solicitações", seguidas de 128 classificadas como "Reclamação", 16 classificadas como "Elogio", 17 classificadas como "Denúncia".

No decorrer deste relatório vamos falar sobre essas manifestações.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 229 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 59% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (52%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 9% são relativos à neurologia e 8% à clínica médica.

Na análise das manifestações registradas no trimestre avaliado, verificou-se que, do total de **390 manifestações**, **229** foram classificadas como **Solicitações**, representando a categoria de maior incidência no período.

Entre essas solicitações, destacam-se aquelas relacionadas ao agendamento de consulta da **Clínica Geral** na Atenção Básica e **Neurologia** na Especialidade. 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, 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 059 registros (8%); **Neurologia**, com 11 registros (9%); **Cirurgia Geral**, com 07 registros (6%); **Cardiologia**, com 7 registros (6%) e **Ortopedia** com 07 registros (6%).

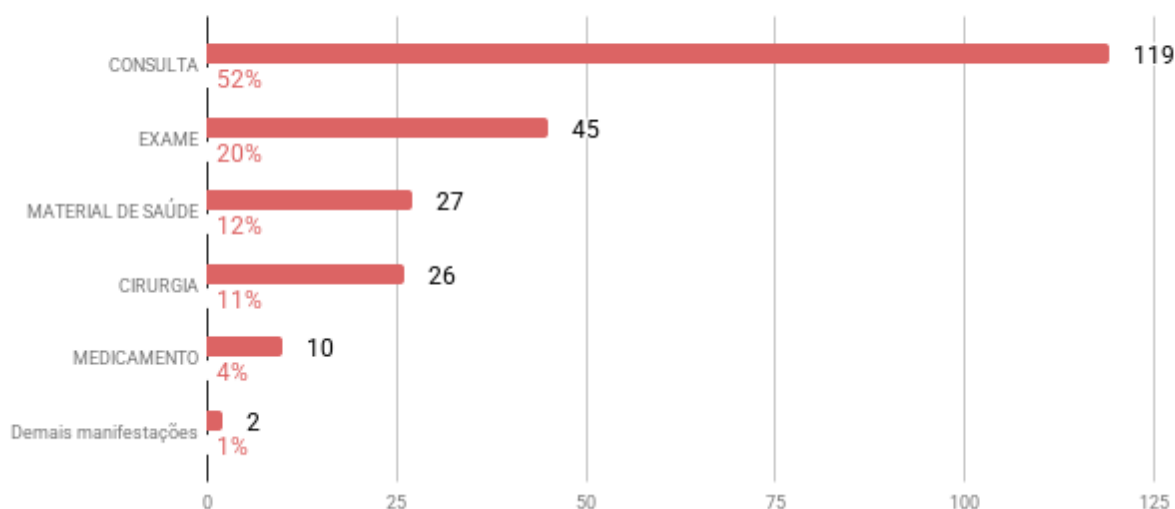
As solicitações referentes à **Clínica Médica** foram absorvidas pelas Unidades Básicas de Saúde (UBSs), que, além do atendimento presencial, contam com o suporte do aplicativo **Agenda Fácil**, por meio do qual são disponibilizadas diariamente vagas para agendamento de consultas. Essa ferramenta amplia 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.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS
FREGUESIA DO O BRASILANDIA – 4º Trimestre 2025.

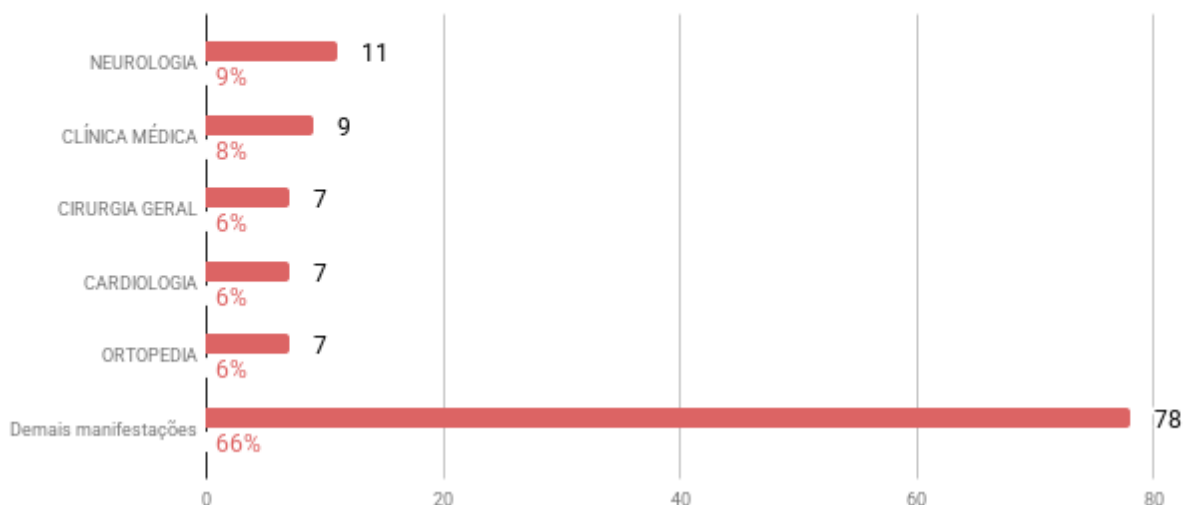
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS FREGUESIA DO O BRASILANDIA - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

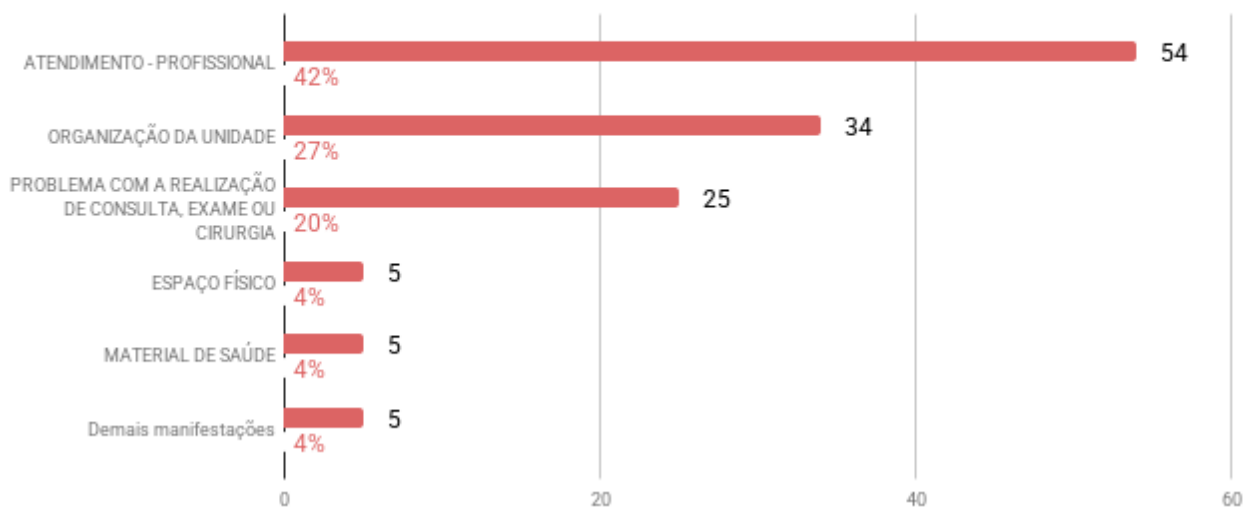
As 128 reclamações registradas no período correspondem a 33% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (42%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 33% são relativos a Má Conduta e 22% a Falta de Humanização.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS FREGUESIA DO O BRASILANDIA - 4º Trimestre 2025.

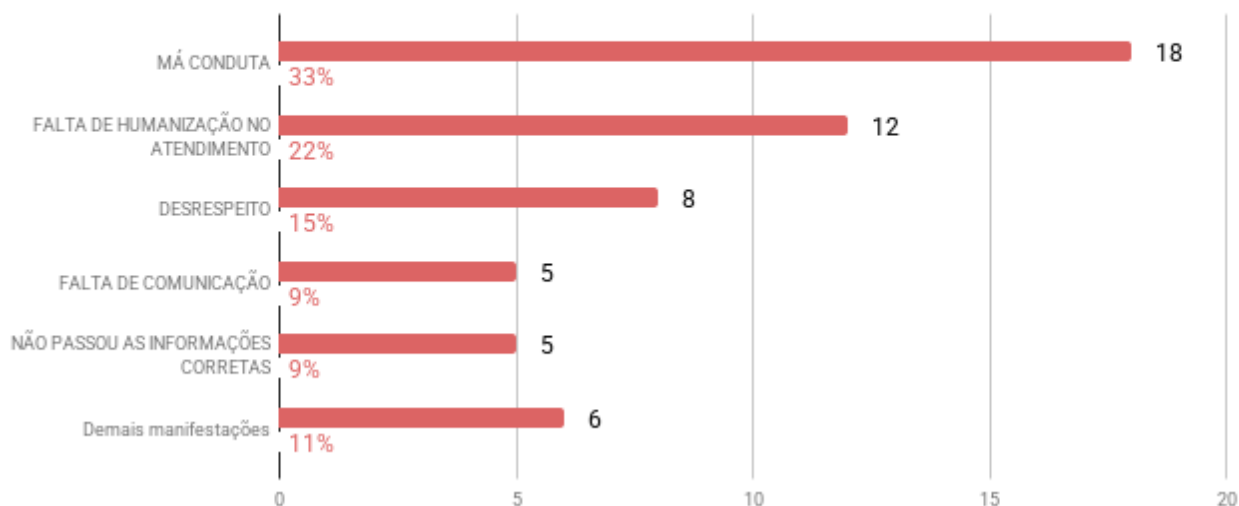
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto ATENDIMENTO - PROFISSIONAL, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS FREGUESIA DO O BRASILANDIA - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

No quarto trimestre de 2024 foram registradas **234 reclamações**. No terceiro trimestre de 2025, esse quantitativo reduziu para **226 demandas** e, no quarto trimestre de 2025, foram contabilizadas **128 reclamações**.

Ao comparar o quarto trimestre de 2025 com o mesmo período de 2024, observa-se uma **redução de 54,7% no número de reclamações**, indicando resultados positivos decorrentes das ações de melhoria implementadas ao longo do último ano. **Entretanto, é importante considerar que parte dessa redução pode estar relacionada à mudança do programa ocorrida no período, que ocasionou uma queda geral no volume de manifestações. Dessa forma, o resultado deve ser analisado com cautela, uma vez que a redução observada não necessariamente representa, em sua totalidade, uma melhoria efetiva na percepção dos usuários.**

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.

No que se refere ao **Atendimento Profissional**, foram registradas **54 manifestações**, relacionadas, em sua maioria, à conduta dos profissionais durante o atendimento, com destaque para relatos de falta de humanização, má conduta, 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 **42% das demandas** desse assunto. 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.

Os outros dois assuntos de maior destaque são **Organização da Unidade** com 34 manifestações que correspondem 27% das reclamações e **Problemas com a realização de consulta, exames ou cirurgias** com 25 demandas que correspondem a 20% das reclamações. 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.

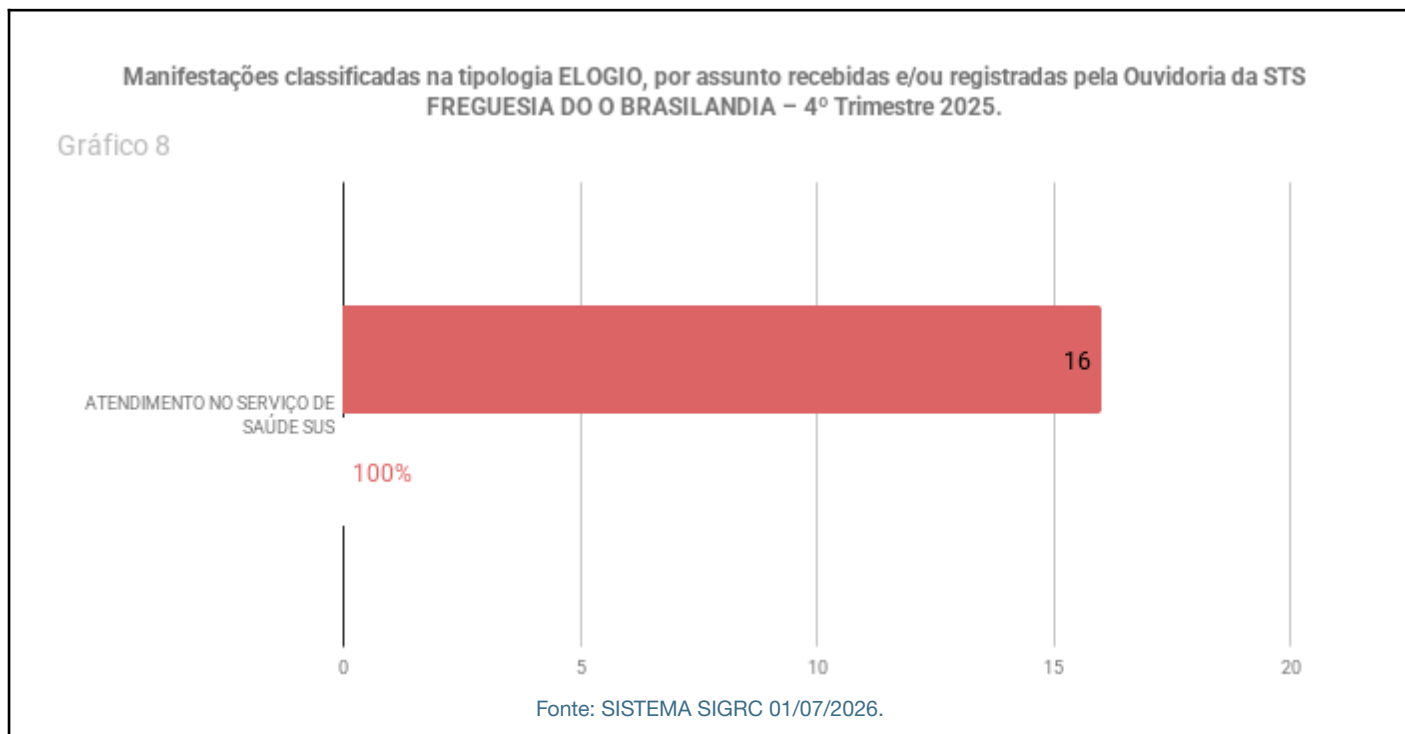
Outro aspecto que merece destaque é o aumento das manifestações relacionadas ao acolhimento prestado pelos profissionais, especialmente nos setores de Regulação e Recepção. Os relatos evidenciam uma percepção crescente de insatisfação quanto à qualidade do atendimento, indicando a necessidade de fortalecimento 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.

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.

8. Elogios

Foram registrados **16 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 4% 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 5 elogios.



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 quarto trimestre de 2024, foram registrados **36 elogios**. No terceiro trimestre de 2025, esse quantitativo aumentou para **38 manifestações**, enquanto, no quarto trimestre de 2025, foram contabilizados **16 elogios**. A comparação entre os períodos demonstra uma **grande oscilação no número absoluto de manifestações de reconhecimento**. Entretanto, considerando a **proporção percentual**, observa-se relativa estabilidade, especialmente diante da mudança de sistema ocorrida no quarto

trimestre de 2025, que contribuiu para a redução do número total de manifestações registradas. Dessa forma, a diminuição observada no último período não necessariamente representa uma redução na percepção positiva dos usuários, mas pode estar relacionada às mudanças no processo de registro decorrentes da implantação do novo sistema. Esse comportamento reforça que os usuários **continuam reconhecendo e valorizando a qualidade dos serviços prestados pelas equipes de saúde.**

No período analisado, **100% dos elogios** foram classificados na categoria **“Atendimento no Serviço de Saúde SUS”**, contemplando manifestações de reconhecimento ao desempenho de diferentes profissionais das unidades de saúde. As manifestações destacam tanto a qualidade dos atendimentos individuais quanto o trabalho integrado das equipes, com referências positivas aos profissionais da **recepção, regulação, enfermagem e corpo médico**. Esse resultado evidencia a percepção positiva dos usuários em relação ao acolhimento, à qualidade do atendimento e à atuação dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços de saúde.

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
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-AMA JARDIM LADEIRA ROSA	9	9	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-AMA JARDIM PAULISTANO	8	11	73%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-AMA VILA PALMEIRAS	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-AMB ESPEC FREGUESIA DO Ó	6	12	50%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-CAPS ADULTO II BRASILANDIA	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-CER II FREGUESIA DO Ó / BRASILANDIA	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-HOSPITAL DIA BRASILANDIA/FÓ	48	59	81%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-PS MUNICIPAL FREGUESIA DO	3	3	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Ó/21 DE JUNHO			
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS DR. AUGUSTO LEOPOLDO AYROSA GALVÃO	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS ELISA MARIA II - DR CAMILO CRISTÓFARO MARTINS	5	8	63%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS JARDIM DAMASCENO	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS JARDIM ELISA MARIA I	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS JARDIM GUANABARA	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS JARDIM GUARANI	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS JARDIM ICARAÍ - DR. DANIEL ALVES GRANJERO	4	5	80%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS JARDIM VISTA ALEGRE	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS NOVA ESPERANÇA - PAULISTANO II	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS SANTO DIAS	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS SILMARYA REJANE	3	6	50%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
MARCOLINO DE SOUZA			
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS VILA BRASILÂNDIA	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS VILA CRUZ DAS ALMAS	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS VILA PENTEADO	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS VILA PROGRESSO J. MONTE ALEGRE	9	12	75%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS VILA RAMOS FREGUESIA DO Ó	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS VILA TEREZINHA	11	11	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UBS/CEO PROFª MARIA CECÍLIA FERRO DONNANGELO	16	23	70%
SMS-Ouv.SUS-STs FÓ/B-UPA ELISA MARIA I	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs FREGUESIA DO Ó BRASILÂNDIA	257	257	100%
Total	466	506	92%

Na análise dos indicadores de prazo de resposta, verificou-se o recebimento de 506 demandas classificadas como "**Solicitação e Reclamação**". Desse total, 466 foram respondidas dentro do prazo estabelecido de até 20 dias, representando **92%** 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:

Ama/Ubs Integrada Jardim Paulistano – 73% de atendimento dentro do prazo;

Amb. Especialidades Freguesia do Ó – 50% de atendimento dentro do prazo;

CER II Freguesia do Ó/Brasilândia – 50% de atendimento dentro do prazo;

UBS Elisa Maria II – 63% de atendimento dentro do prazo;

UBS Nova Esperança - Paulistano II – 67% de atendimento dentro do prazo;

UBS Silmarya Rejane – 50% de atendimento dentro do prazo;

UBS Vila Progresso – 75% de atendimento dentro do prazo;

UBS Prof. Maria Cecília – 70% 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 92% das demandas respondidas dentro do prazo estabelecido. O resultado demonstra a estabilidade dos indicadores e, apesar da leve queda registrada, permanece bastante satisfatório, especialmente considerando o período de transição entre sistemas.

Durante o trimestre, iniciamos a utilização de um novo sistema, que apresentou algumas limitações, ao mesmo tempo em que finalizamos a utilização do sistema anterior. Esse cenário de transição trouxe alguns desafios operacionais, mas, ainda assim, foi possível manter um desempenho consistente.

Também foi observado um aumento no número de unidades que apresentaram índices abaixo do esperado. Entretanto, esse comportamento não representa a normalidade dos indicadores. Dessa forma, essas unidades serão acompanhadas de forma mais próxima, com o objetivo de identificar possíveis dificuldades e apoiar a retomada dos resultados, garantindo que todas consigam manter a meta estipulada.

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:

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, estamos utilizando 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 munícipes 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	No decorrer de 2025	Gerentes	Concluído ▾
Conversa com as unidades		Presencial/online	No 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
07/10/2025	Reunião UBS Vila Progresso	Alinhamento de uma demanda trazida por uma munícipe	Supervisora, ouvidoria, munícipe, gerente da unidade e apoiadora da ASF
08/10/2025	Reunião com a CRSN	Alinhamentos	Ouvidoria da CRSN e STS

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No quarto 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 e terceiro 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/Brasilândia, 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 **Atendimento Profissional** apresentou maior representatividade. 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 assunto **Organização da unidade**, 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 Ouvidorias 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 quarto 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, mesmo com a implantação do novo sistema.**

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Chegamos ao último trimestre de 2025 e, com ele, encerramos mais um ano de trabalho, desafios e aprendizados. Ao analisarmos nossa trajetória ao longo desse período, podemos perceber que o trabalho desenvolvido pela STS vem apresentando resultados positivos e importantes frutos para a região da Freguesia do Ó/Brasilândia.

Apesar das adversidades e dos desafios encontrados durante o ano, conseguimos solucionar e encaminhar adequadamente todas as demandas que estavam dentro da nossa esfera de atuação, bem como sinalizar aos níveis superiores aquelas situações de maior complexidade ou que ultrapassavam nossa governabilidade, possibilitando que recebessem a atenção necessária.

De modo geral, 2025 transcorreu dentro da normalidade dos serviços, mantendo-se o compromisso permanente de aprimorar processos, superar dificuldades e buscar a evolução contínua do trabalho desenvolvido.

Em síntese, este relatório apresentou uma análise dos principais aspectos e resultados observados no quarto trimestre de 2025. A partir das metodologias e dos procedimentos adotados pela Ouvidoria, foi possível acolher as manifestações, analisar cada situação apresentada e, conforme a natureza da demanda, buscar sua resolução ou orientar o munícipe quanto aos caminhos adequados para sua solução.

Os resultados obtidos não apenas permitem compreender melhor as principais necessidades apresentadas pelos munícipes, mas também oferecem subsídios importantes para identificar pontos que precisam de maior atenção e aprimoramento. As manifestações recebidas constituem uma importante ferramenta de gestão, pois possibilitam identificar fragilidades nos processos, avaliar a qualidade do atendimento e, quando necessário, cobrar das equipes e dos serviços envolvidos melhorias na prestação dos serviços públicos.

Nesse sentido, é fundamental que as informações produzidas pela Ouvidoria sejam consideradas na elaboração de estratégias e políticas voltadas à melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos de saúde. Cada manifestação representa uma oportunidade de compreender a realidade vivenciada pelo cidadão e, a partir dela, buscar aperfeiçoamentos que possam beneficiar não apenas aquele munícipe, mas toda a comunidade.

A missão da Ouvidoria é acolher as demandas dos munícipes, zelando pela qualidade dos serviços públicos e contribuindo para a efetivação e ampliação dos direitos dos cidadãos em uma sociedade democrática. Sua atuação parte do reconhecimento do cidadão como sujeito de direitos, valorizando sua voz e buscando compreender as diferentes formas de manifestação.

Por meio de uma comunicação clara, transparente e acessível, é possível apresentar ao cidadão o resultado de sua manifestação e, ao mesmo tempo, fornecer à Administração Pública informações qualificadas para o aprimoramento de seus processos.

Encerramos este ciclo com a certeza de que cada atendimento, cada orientação e cada encaminhamento realizado contribuiu, de alguma forma, para o fortalecimento do serviço público de saúde na região da Freguesia do Ó/Brasilândia. Seguimos, portanto, com o compromisso de continuar ouvindo, acolhendo e trabalhando para entregar sempre o nosso melhor aos munícipes.

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_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>

