

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE IPIRANGA



Unidades:Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga
Endereço: Rua Lino Coutinho, 841 - Ipiranga - CEP: 04207-001

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 28p.

- 1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste

Andreza Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga

Sueli de Medeiros Cardoso dos Passos Carvalho

Ouvidor

Miriam Otero Dimitrov

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS	13
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ	18
11. Plano de ação	19
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	23
15. Glossário	24
16. Siglário	25
17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Sistema Único de Saúde – SUS tem por finalidade, por meio de suas unidades de saúde, realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população.

Segundo dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, a população da cidade de São Paulo conta com 11.451.245 habitantes. Na cidade de São Paulo, os municípios que utilizam o Sistema Único de Saúde – SUS estão distribuídos em 06 Coordenadorias Regionais de Saúde. A STS Ipiranga apresenta 49 Serviços com 37,5 Km² com 480.878 habitantes, região de transição urbana e verticalização com diferenças socioeconômicas importantes entre os DA Ipiranga e Sacomã.

Pertencemos à CRS Sudeste. Nossa supervisão é composta por 43 serviços de saúde assim distribuídos no território:

- 18 UBS
- 02 AMA 12H
- 02 UPAs
- 01 AMA ESP
- 01 HD RH CERTA
- 01 CAPS AD II
- 01 CAPS AD III
- 01 CAPS Adulto II
- 01 CAPS IJ II
- 01 CAPS IJ III
- 01 CECCO
- 02 CEO
- 01 CER IV
- 01 SIAT
- 02 PAI
- 03 RESIDÊNCIAS TERAPÊUTICAS
- 01 EMAD
- 01 SAE

- 01 URSI
- 01 UVIS
- 01 PADI
- 01 UAA

2. Panorama Geral do Trimestre

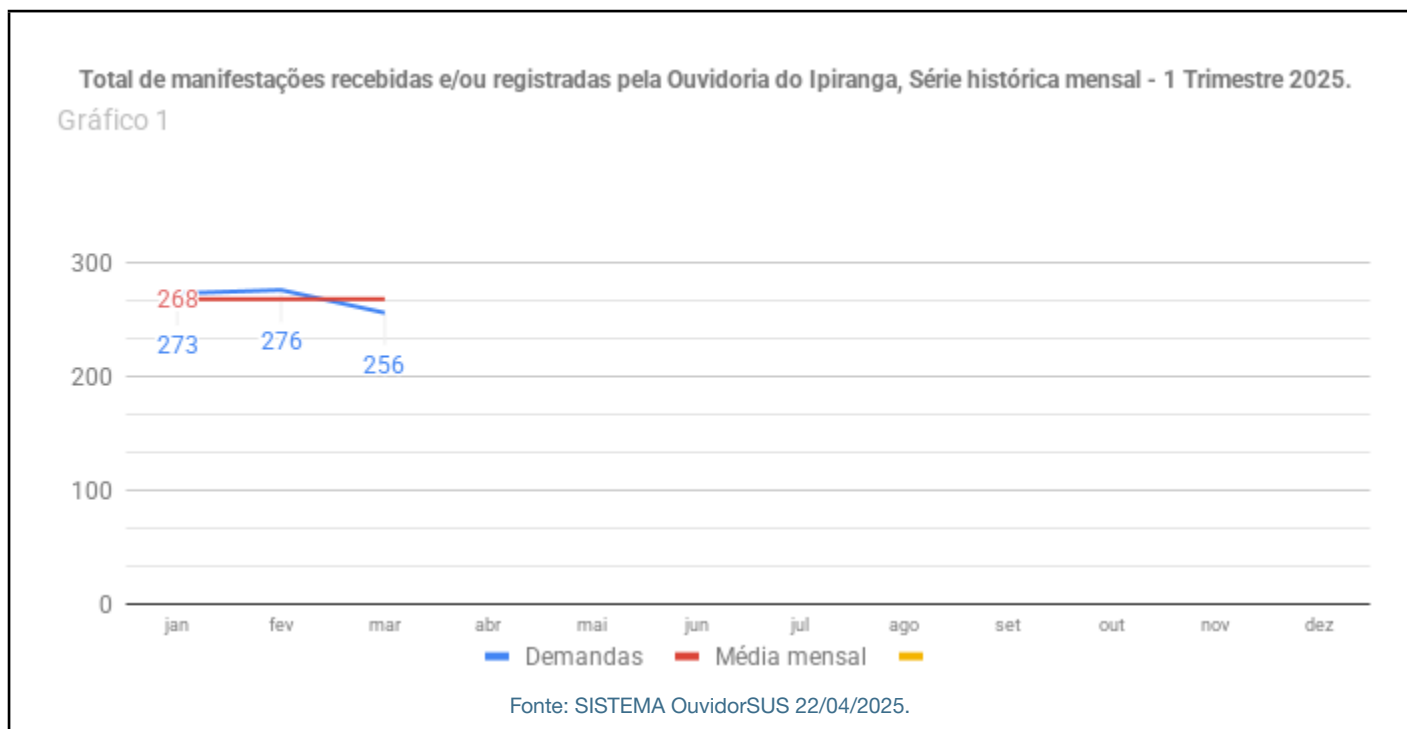
A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, referentes ao primeiro trimestre de 2025, faremos uma análise dos assuntos e sub assuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga.

Após análise, observa-se que os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as solicitações, seguidas das reclamações. Dentre as solicitações, o assunto mais recorrente foi relativo à Assistência à Saúde. Já em relação às reclamações, o assunto mais recorrente foi a gestão. Nesse período, tivemos um aumento do surto de Influenza, que levou a um aumento de demandas sobre demora dos atendimentos em todas as unidades. Também tivemos a implantação de mais uma UPA Ipiranga.

Nesse período, tivemos um aumento de casos de influenza, surto de dengue, que levou a um aumento de demandas sobre demora dos atendimentos em todas as unidades.

Também tivemos a inauguração da UPA Ipiranga com a presença do prefeito Ricardo Nunes juntamente com os conselheiros e munícipes.

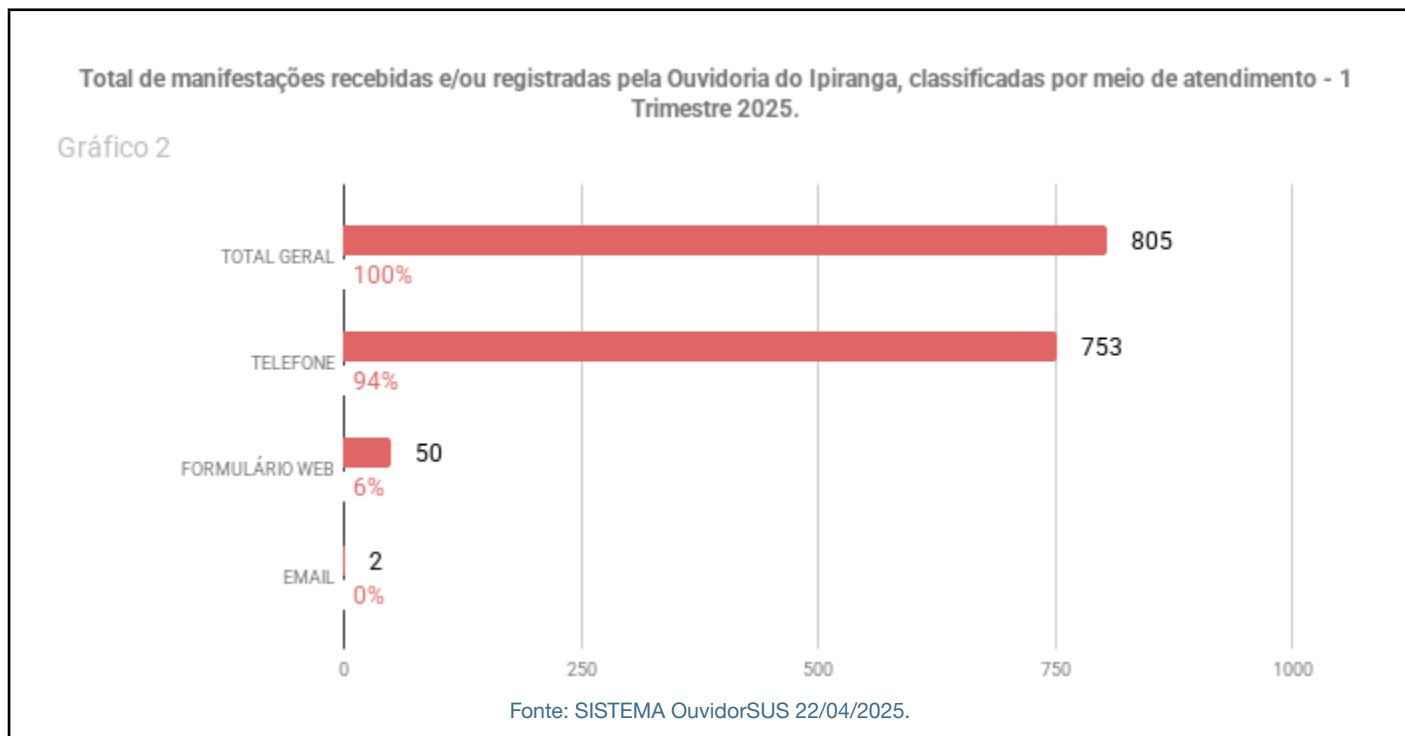
3. Número de manifestações – Série histórica



No levantamento de dados recebemos, no primeiro trimestre de 2025, 805 demandas com uma média de 268 demandas por mês, sendo 273 no mês de Janeiro (33,91%); 276 no mês de Fevereiro (34,28%) e 256 no mês de Março (31,80%).

Tivemos um aumento de manifestações nos meses de Janeiro e Fevereiro devido à grande demanda dos casos de dengue e influenza.

4. Meios de atendimento

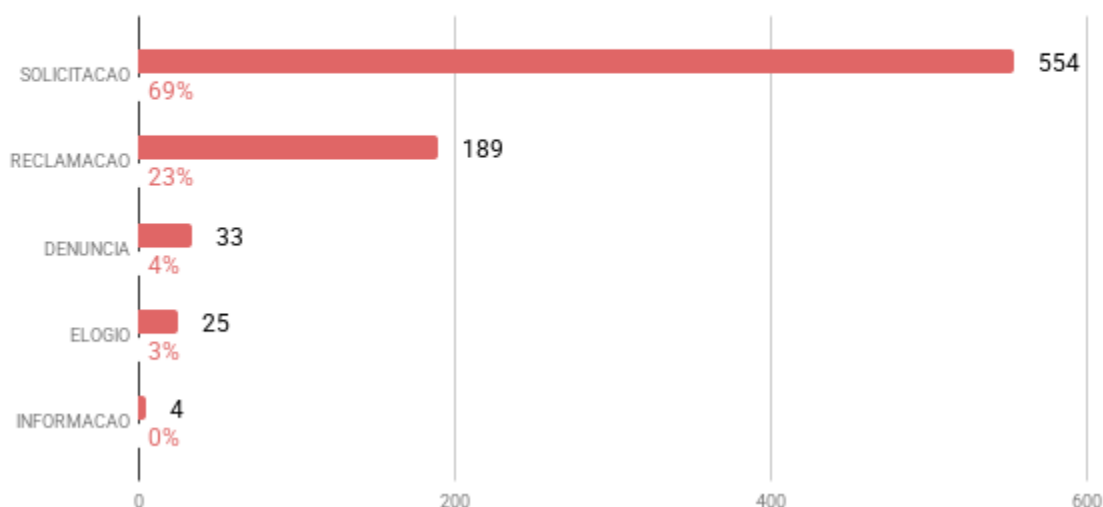


Observamos um aumento das manifestações comparado ao trimestre anterior, tivemos um percentual de 3% a mais no que tange ao registro de demandas por telefone comparado ao trimestre anterior, acredito que esse aumento se deu pelo fato de mudança no sistema ouvidor para o SIGRC dificultando os registros através do formulário Web. Creio que os registros por telefone são mais acessíveis à população bem como a habilidade para uso do sistema informatizado.

5. Classificação das manifestações

Foram registradas 554 solicitações, correspondente a 69% do total. O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 51% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento; 27% a Cirurgias; 2% demais diagnósticos. A maioria das solicitações se dá pela rotatividade de profissionais PJ, período de contratação gerando sobrecarga nos agendamentos pela alta demanda aumentando o tempo de retorno às consultas.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga, por Tipologia - 1 Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 554 solicitações registradas no primeiro trimestre de 2024 correspondem a 69% do total.

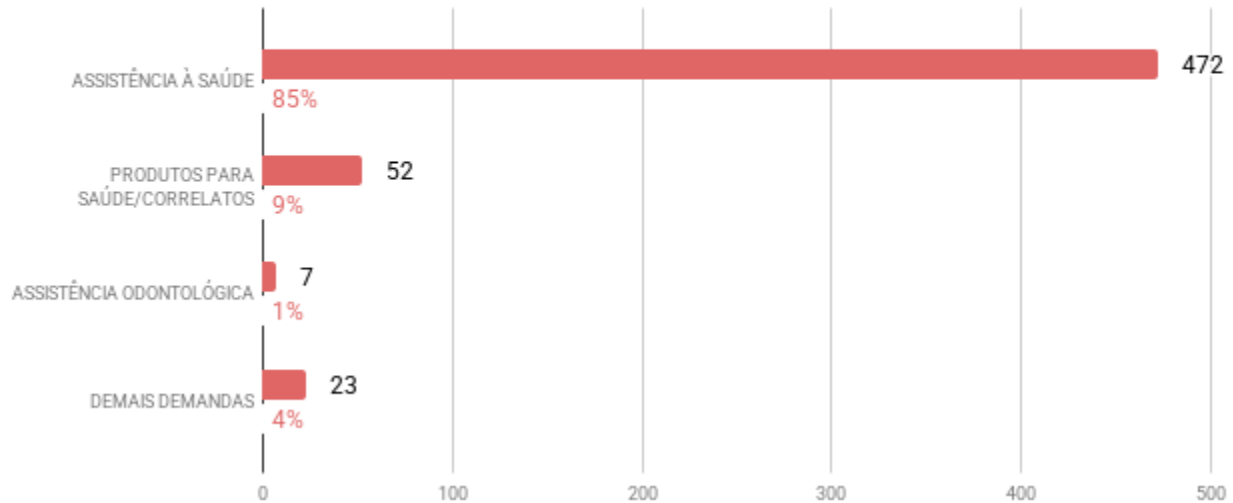
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde 472 (85%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 51% são relativos a consulta/atendimento/tratamento, 27% a cirurgias e os 22% restantes são relativos a diagnósticos e demais demandas.

Os dados referentes às solicitações refletem a alta demanda de atendimentos e os 27% relacionados a cirurgias refletem o tempo de espera para procedimentos cirúrgicos, uma vez que são vagas reguladas que dependem dos órgãos reguladores.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 1 Trimestre 2025.

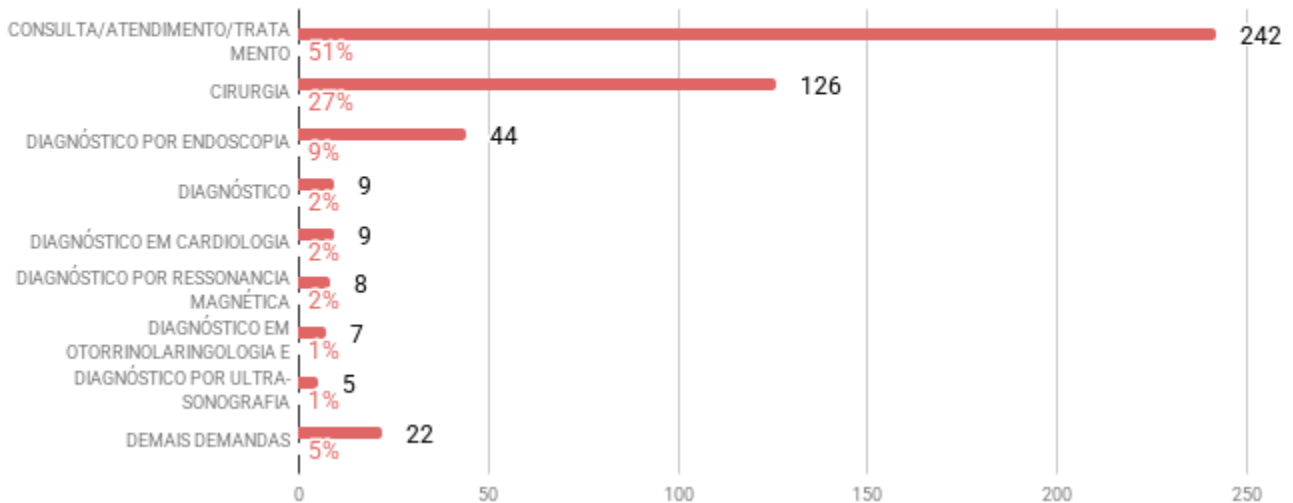
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 189 reclamações registradas no período correspondem a 23% do total.

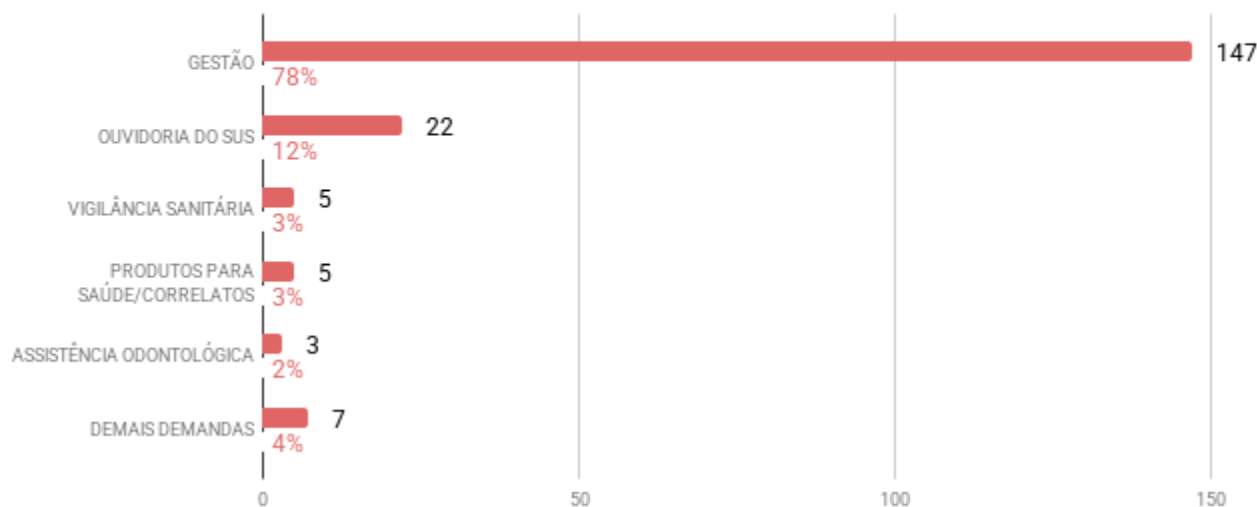
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (78%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 61% são relativos a estabelecimento de saúde e 36% a recursos humanos.

Acreditamos que a porcentagem de reclamações referentes à gestão se dá pela rotatividade de profissionais, contribuindo para o aumento da demanda de atendimento, impactando também nas reclamações de recursos humanos.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga – 1 Trimestre 2025.

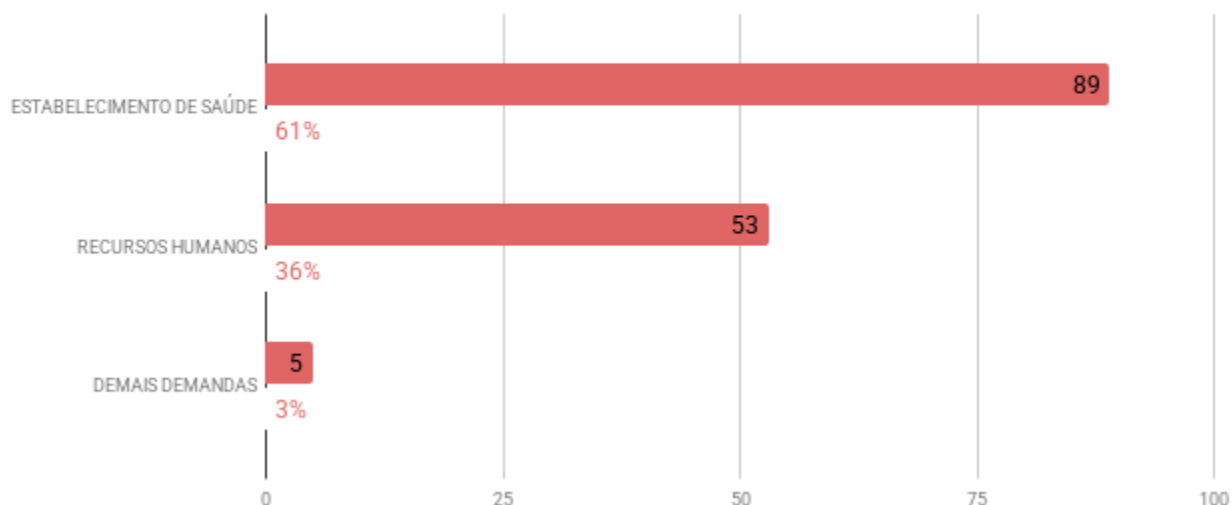
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 7



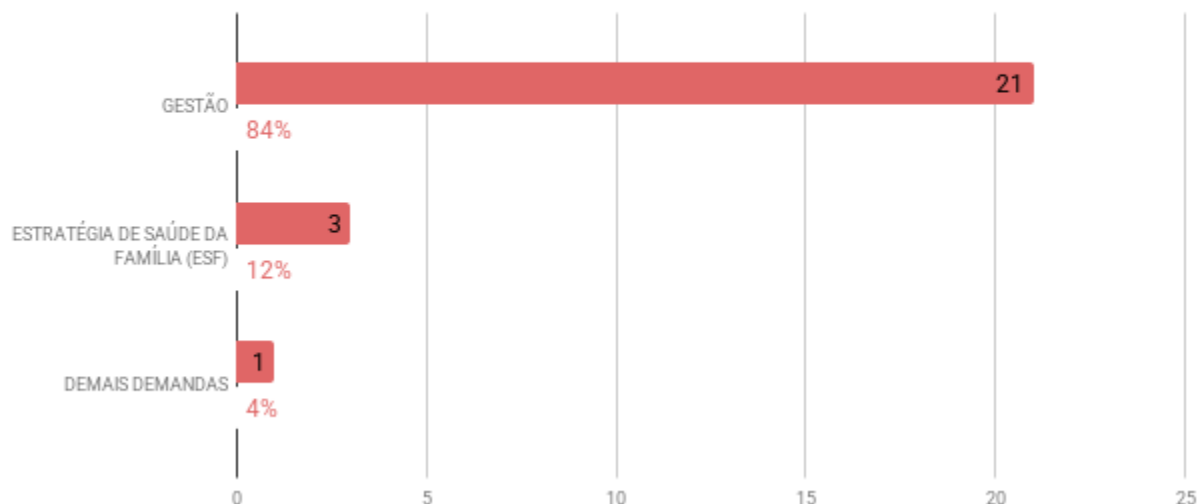
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 25 **elogios no primeiro trimestre de 2025**, correspondendo a **3% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 84%. A média mensal no trimestre foi 7 elogios.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Ipiranga - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Observamos uma redução no total de elogios comparado ao trimestre anterior no assunto relacionado a gestão, devido às mudanças de gestão em alguns equipamentos. Acredita-se que isso tenha contribuído para essa diminuição. Mensalmente, são realizadas reuniões com os gerentes das unidades reforçando que seja prestado ao munícipe atendimento de forma eficiente e humanizada, tendo como objetivo prestar assistência com excelência.

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 ESPEC VILA DAS MERCÊS	49	59	83%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MORAES - DR. JOÃO PAULO BOTELHO VIEIRA	25	25	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE BRISTOL	27	30	90%
AMA/UBS INTEGRADA SÃO VICENTE DE PAULA	28	29	97%
CAPS AD II SACOMÃ	1	1	100%
CAPS AD III HELIOPOLIS	1	1	100%
CEO II VISCONDE DE ITAUNA	2	2	100%
CER IV FLAVIO GIANNOTTI	4	5	80%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
PS MUNICIPAL AUGUSTO GOMES DE MATTOS	7	7	100%
SAE DST/AIDS IPIRANGA - DR. JOSÉ FRANCISCO DE ARAÚJO	0	1	0%
UBS ALMIRANTE DELLAMARE	10	12	83%
UBS AURELIO MELLONE - JARDIM SÃO SAVÉRIO	11	11	100%
UBS DR. EDUARDO ROMANO RESCHILIAN	11	12	92%
UBS DR. JOAQUIM ROSSINI	15	15	100%
UBS DR. OSWALDO MARASCA JUNIOR	14	14	100%
UBS HELIOPOLIS	11	11	100%
UBS JARDIM DA SAÚDE - NEUSA ROSALIA MORALES	9	10	90%
UBS JARDIM SECKLER	17	21	81%
UBS LUIZ ERNESTO MAZZONI	21	22	95%
UBS MOINHO VELHO II	10	10	100%
UBS PROFª JANDIRA MASSUR - VILA GUMERCINDO	8	10	80%
UBS SACOMA EDMUNDO SUSSUMU FUJITA	27	29	93%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA ARAPUÃ	16	17	94%
UBS VILA DAS MERCÊS	12	12	100%
UBS ÁGUA FUNDA	21	21	100%
UNIDADE HOSPITALAR - DR FLAVIO GIANNOTTI	114	120	95%
UPA SACOMA	4	7	57%
UVIS IPIRANGA / SACOMÃ	3	3	100%
Total	478	517	92%

Recebemos 517 manifestações de solicitações/reclamações no primeiro trimestre de 2025, sendo que 478 foram respondidas em até 20 dias, conforme legislação vigente.

Somente 2 unidades não atingiram o índice de 80% de respostas enviadas dentro do prazo estipulado, sendo elas: SAE - DST AIDS Ipiranga e UPA Sacomã, perfazendo um total de 4 manifestações não respondidas. Se compararmos com o trimestre anterior, tivemos uma redução nas unidades com atrasos no cumprimento do prazo.

Evidenciamos que as unidades, assim como no quarto trimestre, não solicitaram dilação de prazos, mesmo em situações que impossibilitam a elaboração da resposta. As 2 unidades que não cumpriram o prazo foram notificadas pela supervisora, foram convocadas para reunião que acontece mensalmente na STS com a presença da ouvidoria para reforçar as rotinas reorientando sobre o impacto do não cumprimento dos prazos.

As unidades pontuadas reconheceram que precisam melhorar os fluxos de trabalho priorizando as tarefas, identificando os problemas e melhorando as rotinas, comprometendo-se a atentar aos prazos fazendo leitura diária do sistema OuvidorSUS.

A UPA Sacomã neste trimestre não cumpriu a meta devido à mudança da AMA para UPA Sacomã, ocorrendo demora na abertura de caixa do sistema OuvidorSUS para a nova unidade.

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 517
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 478
- Principais problemas identificados: Demandas com estabelecimento comercial incorreto e as demandas direcionadas à regulação regional.
- Sugestões para melhoria: Encaminhamento das demandas o mais rápido possível.

11. Plano de ação

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

Mediante apuração dos dados no período, foram realizadas reuniões com as áreas técnicas juntamente com a supervisora para planejamento de estratégias mediante problemas levantados, elaborando ações de melhorias nos fluxos de trabalho com objetivo de alcançar a qualidade na assistência prestada aos munícipes.

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
Reuniões com gerentes	Alinhar e melhorar fluxos	Presencial/vídeo	Mensalmente	Supervisor, gestores e apoiadores	Em andame... ▾
Visitas nos equipamentos de saúde	Auditar a unidade	Através de checklist	Semanalmente	Apoiadores	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
17/03/25 a 28/03/25	Capacitação Ouvidor SUS curso online	Orientar sobre novo sistema SIGRC	Miriam Otero Dimitrov e Ana Paula Fonseca de Lima
09/03/25	Inauguração da UPA Ipiranga	Ampliar e melhorar o atendimento ao cidadão	Miriam Otero Dimitrov
25/04/25	Reunião junto SMS	Implantação do SIGRC	Miriam Otero Dimitrov



13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Neste 1º trimestre, tivemos recorrência das manifestações relacionadas a solicitações de consultas nas unidades de saúde, tendo em vista uma incidência maior dos casos cirúrgicos, situações que fogem da nossa governabilidade.

Sobre as reclamações, o assunto mais citado foi gestão. Isto ocorre, em especial, devido às rotinas e protocolos da unidade. Eles têm como finalidade padronizar os atendimentos de forma sistematizada, proporcionando um atendimento humanizado.

Ainda em análise às reclamações, o segundo sub assunto mais citado foi Recursos Humanos, evidenciando a necessidade de capacitação e reciclagem de todos os funcionários sobre a qualidade do atendimento.

Com o avanço da tecnologia, uma grande parte da população tem acesso às informações, trazendo com isso o empoderamento do munícipe em relação aos seus direitos, o que fortalece a consolidação do SUS no nosso município.

A maioria das denúncias neste período foram para a Vigilância Ambiental, sobre estabelecimentos comerciais. Quanto aos elogios, foram dirigidos aos profissionais e equipes, servindo como ferramenta motivadora visando a continuidade dos atendimentos humanizados e de qualidade, além de fortalecer o espírito coletivo.

Também foi possível identificar uma melhora importante nas unidades que não cumpriam os prazos determinados para o tempo de resposta.

Com esse panorama geral, conseguimos criar estratégias para melhorias nos atendimentos, destacando o papel fundamental da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde, visando a criação de serviços mais humanizados, éticos e respeitosos com os cidadãos atendidos.

Ouvidora: Miriam Otero Dimitrov

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Supervisão Técnica de Saúde Ipiranga acompanha todas as demandas dos usuários, sempre tratando de forma adequada cada manifestação, devolvendo a estes o retorno e procurando sempre ser resolutivo na demanda. Levamos sempre em consideração as melhorias no processo de trabalho para que o usuário seja atendido com qualidade, conforme preconiza o SUS.

Em reuniões do Conselho Gestor do Ipiranga, tratamos sempre essa pauta sobre ouvidoria no intuito de esclarecimentos dessa ferramenta, que é de grande valia para ajudar a aprimorar ainda mais os serviços de saúde oferecidos à população.

Observamos que, em relação ao trimestre anterior, tivemos um aumento referente às manifestações relacionadas à demora no atendimento devido aos casos de dengue. Observamos também uma redução do percentual das unidades que não conseguiram atingir a meta do prazo de resposta determinado pela Secretaria Municipal de Saúde.

Por meio de reuniões com todos os gerentes, foi reforçado nosso compromisso junto ao município, conscientizando cada equipamento sobre a importância do cumprimento das metas alinhado aos processos.

Sempre apresentamos o relatório de Ouvidoria para os Gestores no sentido de reforçar o cuidado e ouvir experiências de cada Gestor. Está previsto para as próximas reuniões do Conselho Gestor a apresentação do Relatório para melhor entendimento dos nossos conselheiros.

Supervisora: Sueli de Medeiros Cardoso dos Passos Carvalho

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação
OS - Organização Social
PA - Pronto Atendimento
PAI - Programa Acompanhante de Idosos
PSF - Programa de Saúde da Família
PSM - Pronto Socorro Municipal
SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
SMS - Secretaria Municipal da Saúde
SRT - Serviço de Residência Terapêutica
STS - Supervisão Técnica de Saúde
SUS - Sistema Único de Saúde
UAA - Unidade de Acolhimento Adulto
UBS - Unidade Básica de Saúde
UPA - Unidade de Pronto Atendimento
URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS

REDE DE OUVIDORIAS



Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:



Central SP 156
Ligação telefônica gratuita - 24h



Formulário WEB (Internet)
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>



Pessoalmente
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h



A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.



CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

