

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

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



Unidade: 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 6, junho/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**

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde 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 período	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

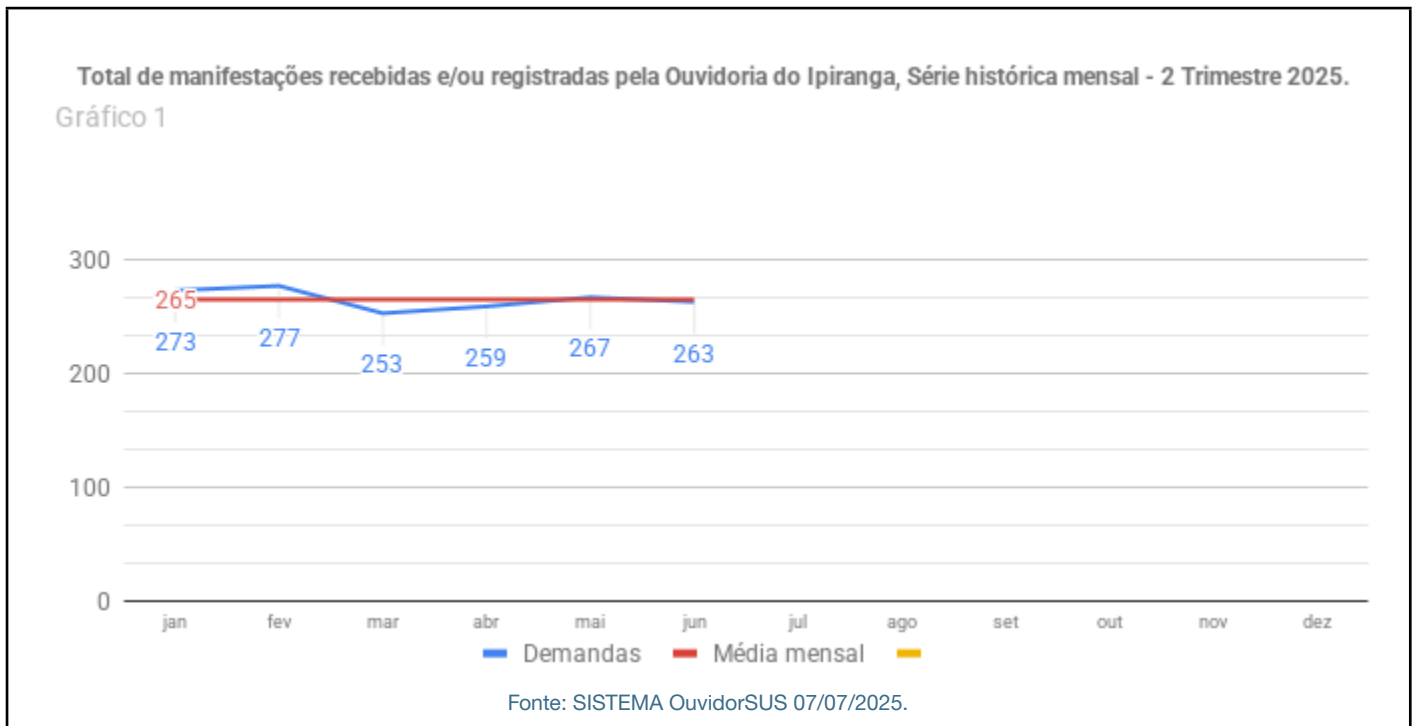
O Sistema Único de Saúde – SUS tem por finalidade, por meio de suas unidades de saúde, realizar ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população. Segundo dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, a população da cidade de São Paulo conta com 11.451.245 habitantes. Na cidade 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 45 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 45 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 período**

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, referentes ao segundo 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, 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 dos casos de influenza impactando diretamente no tempo de espera principalmente nas UPAS.

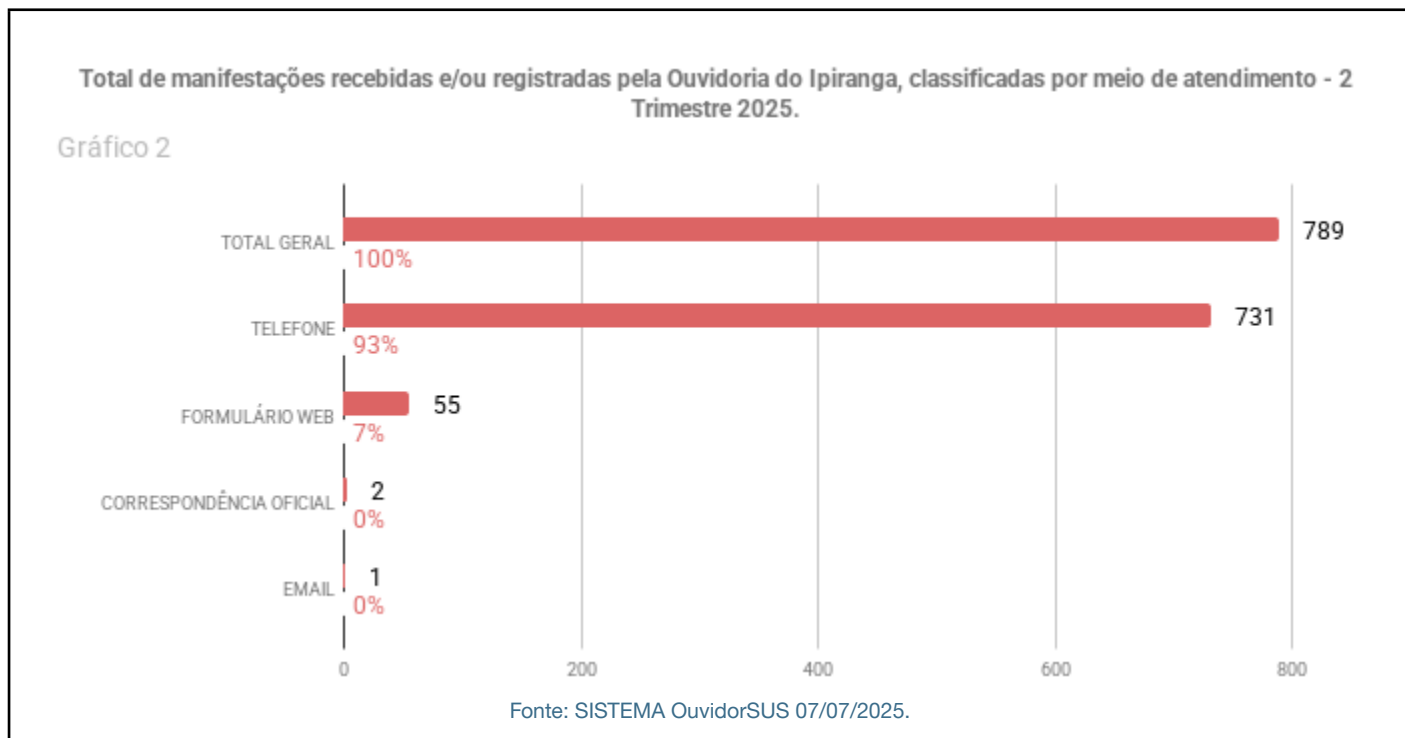
### 3. Número de manifestações – Série histórica



No levantamento de dados, recebemos no segundo trimestre de 2025 789 demandas com uma média de 263 demandas por mês, sendo 259 no mês de Abril (32,82%); 267 no mês de Maio (33,84%) e 263 no mês de Junho (33,33%). Tivemos um aumento de manifestações no mês de Junho devido à grande demanda dos casos de influenza.



## 4. Meios de atendimento

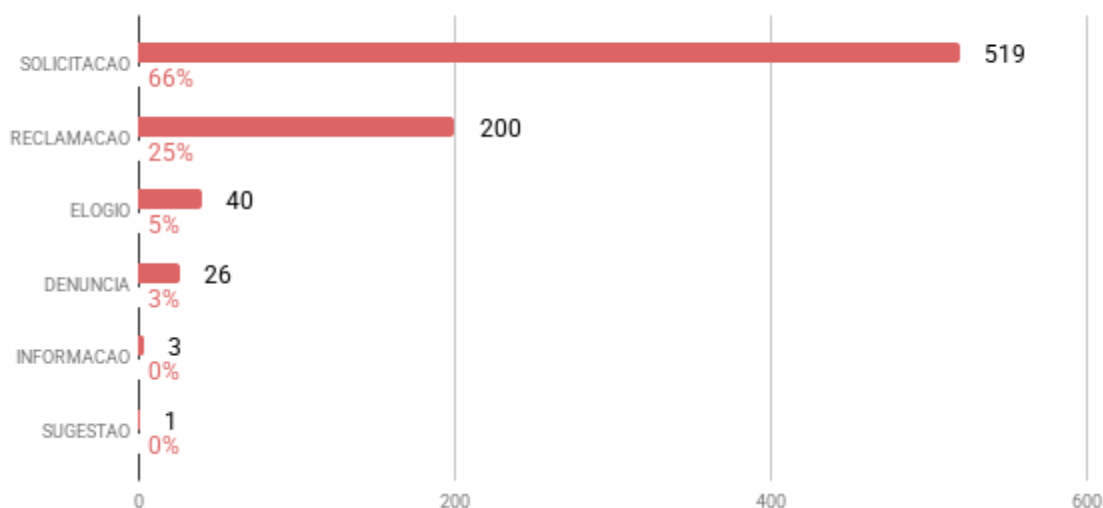


Observamos uma diminuição no total das manifestações comparado ao trimestre anterior, porém houve um aumento de 1% no que tange ao registro de demandas pelo formulário Web. Com a transição do sistema ouvidor para o SIGRC percebemos que houve um discreto aumento dos registros pelo formulário Web, mas o índice de registros por telefone ainda somam um percentual expressivo comparado às outras formas de manifestação.

## 5. Classificação das manifestações

Foram registradas 519 solicitações, correspondente a 66% do total. O gráfico 5 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 54% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento; 28% a Cirurgias e 18% 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 - 2 Trimestre 2025.  
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 519 solicitações registradas no 2º trimestre de 2025 correspondem a 66% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (91%).

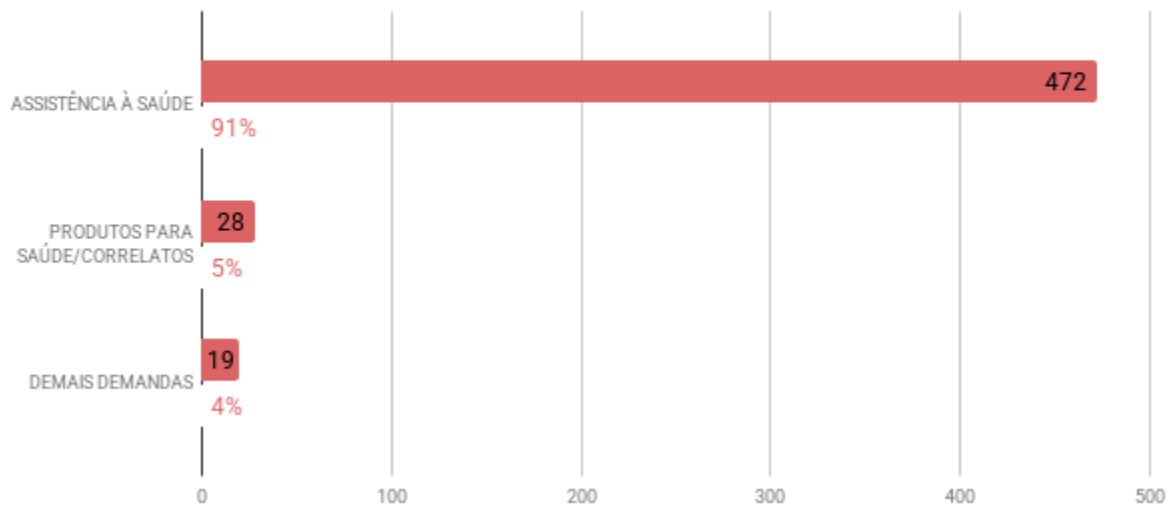
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 28% a cirurgia.

Percebemos que estamos tendo uma migração de usuários que antes usavam serviços privados e agora estão utilizando o SUS elevando o número de atendimentos.

Os dados acima referentes às solicitações refletem a alta demanda de atendimentos e os 28% 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 – 2 Trimestre 2025.**

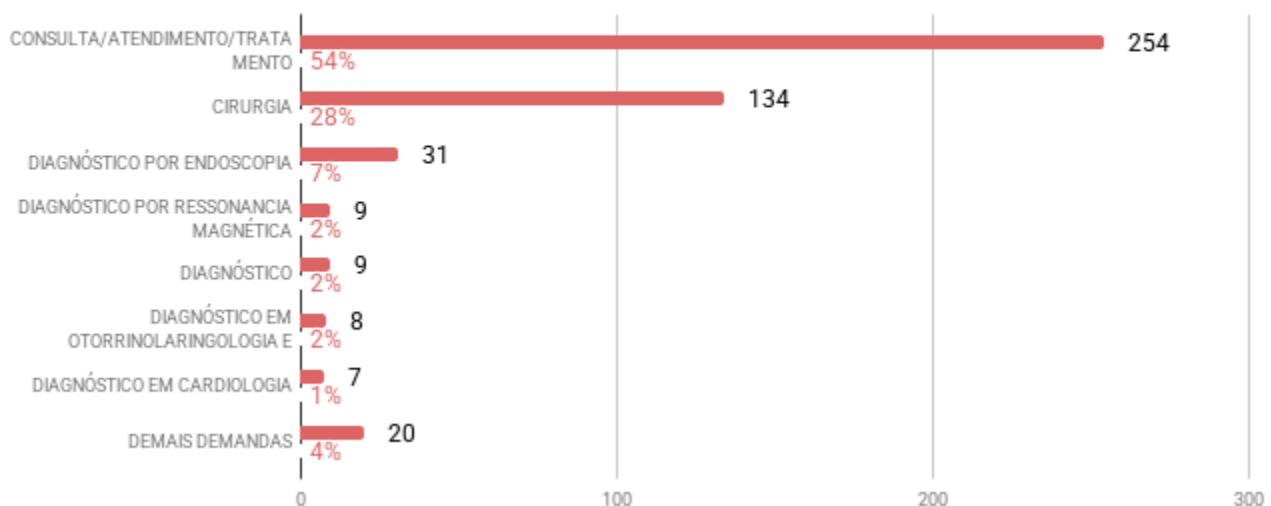
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 200 Reclamações registradas no período correspondem a 25% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (83%).

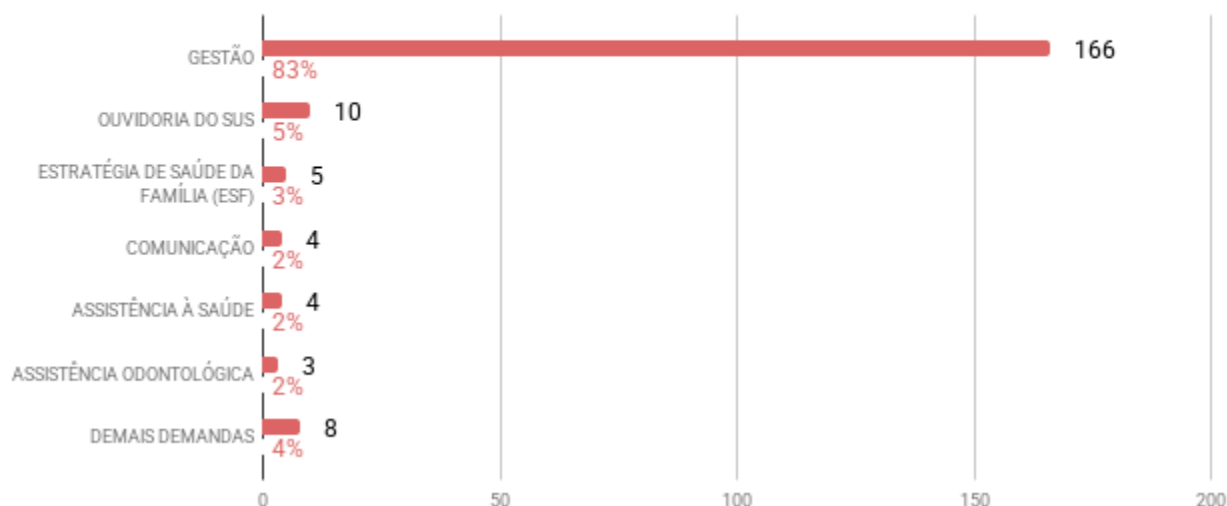
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 64% são relativos a estabelecimento de saúde e 32% a recursos humanos.

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

Quanto às manifestações de estabelecimento de saúde, estamos passando por reformas que estão ocorrendo em alguns equipamentos de saúde, isso acaba impactando em descontentamento temporário por parte do munícipe, mas que trará benefícios futuros.

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

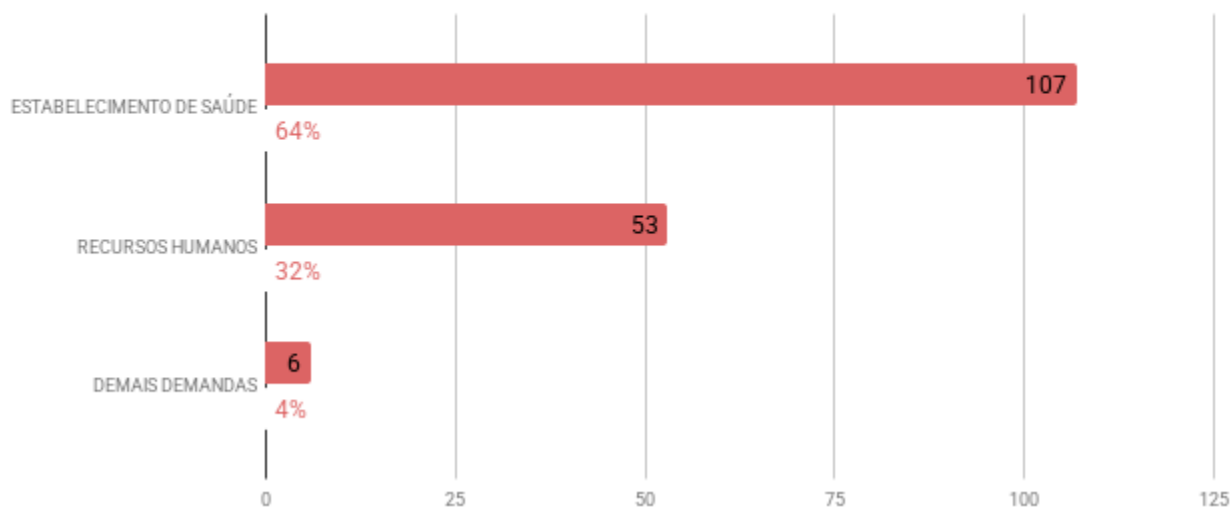
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



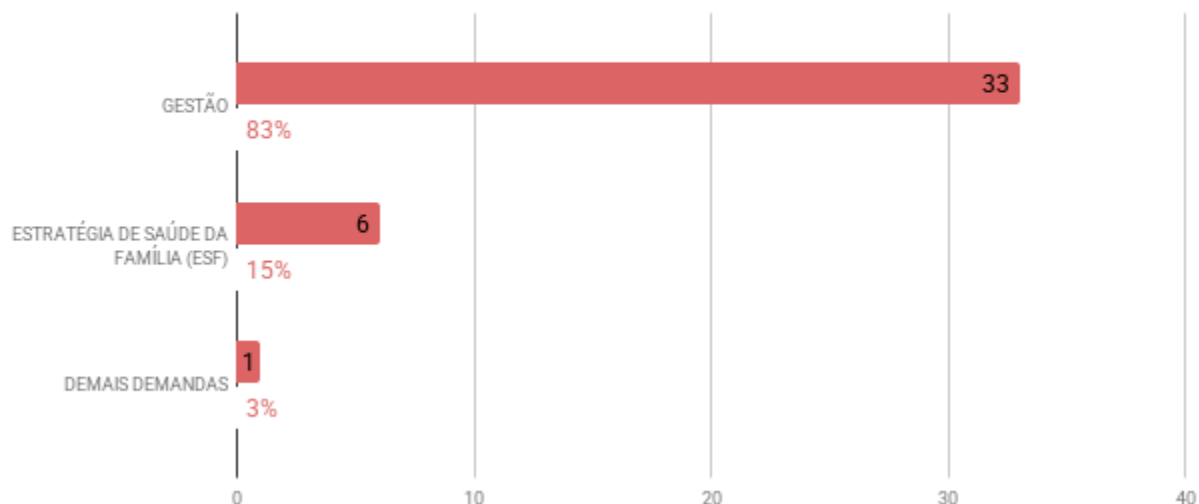
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Foram registrados 40 **elogios no 2º trimestre de 2025**, correspondendo a **5% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi gestão, que representa 83%. A média mensal no trimestre foi 13 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Observamos um aumento de 15 elogios comparado ao trimestre anterior no assunto relacionado a gestão em alguns equipamentos.

Mensalmente são realizadas reuniões com os gerentes das unidades reforçando a importância da conscientização e prestação de um atendimento humanizado.

## 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	37	42	88%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MORAES - DR. JOÃO PAULO BOTELHO VIEIRA	16	16	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE BRISTOL	28	30	93%
AMA/UBS INTEGRADA SÃO VICENTE DE PAULA	25	30	83%
CAPS AD II SACOMÃ	1	1	100%
CAPS AD III HELIOPOLIS	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II IPIRANGA	1	2	50%
CEO II IPIRANGA	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CEO II VISCONDE DE ITAUNA	3	3	100%
CER IV FLAVIO GIANNOTTI	10	10	100%
PS MUNICIPAL AUGUSTO GOMES DE MATTOS	21	28	75%
SAE DST/AIDS IPIRANGA - DR. JOSÉ FRANCISCO DE ARAÚJO	2	2	100%
UBS ALMIRANTE DELLAMARE	14	15	93%
UBS AURELIO MELLONE - JARDIM SÃO SAVÉRIO	13	14	93%
UBS DR. EDUARDO ROMANO RESCHILIAN	21	21	100%
UBS DR. JOAQUIM ROSSINI	9	9	100%
UBS DR. OSWALDO MARASCA JUNIOR	21	22	95%
UBS HELIOPOLIS	8	8	100%
UBS JARDIM DA SAÚDE - NEUSA ROSALIA MORALES	9	9	100%
UBS JARDIM SECKLER	13	13	100%
UBS LUIZ ERNESTO MAZZONI	12	12	100%
UBS MOINHO VELHO II	15	15	100%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS PROFª JANDIRA MASSUR - VILA GUMERCINDO	5	5	100%
UBS SACOMA EDMUNDO SUSSUMU FUJITA	19	20	95%
UBS VILA ARAPUÃ	13	13	100%
UBS VILA DAS MERCÊS	11	12	92%
UBS ÁGUA FUNDA	18	18	100%
UNIDADE HOSPITALAR - DR FLAVIO GIANNOTTI	116	121	96%
UPA SACOMA	8	10	80%
UVIS IPIRANGA / SACOMÃ	8	8	100%
Total	479	512	94%

Recebemos 512 manifestações de solicitações/reclamações no primeiro trimestre de 2025, sendo que 479 foram respondidas em até 20 dias, conforme legislação vigente. Somente 3 unidades não atingiram o índice de 80% de respostas enviadas dentro do prazo estipulado, sendo elas: CAPS Inf.Juvenil II Ipiranga, CEO Ipiranga e UPA Ipiranga (PS Municipal Augusto Gomes de Matos), perfazendo um total de 9 manifestações não respondidas dentro do prazo.

Se compararmos com o trimestre anterior, tivemos um discreto aumento nas unidades com atrasos no cumprimento do prazo. Evidenciamos que as unidades não solicitaram dilação de prazos, mesmo em situações que impossibilitam a elaboração da resposta.

As 3 unidades que não cumpriram o prazo foram notificadas pela supervisora e 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 Ipiranga foi inaugurada no dia 09/04/25 passando de PS Municipal Augusto Gomes de Mattos para UPA, pelo tempo de ajuste devido à mudança da unidade, houve um atraso no tempo de resposta. As duas unidades que não responderam foram notificadas pela supervisora sendo reforçado a importância do cumprimento das metas.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 512
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 479
- Principais problemas identificados: Demandas com estabelecimento comercial incorreto e as demandas
- Sugestões para melhoria: Orientamos em reunião que acessem o sistema ouvidor diariamente e melhorem o planejamento de processos.

## **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 e os apoiadores. As reuniões tiveram a finalidade de executar o planejamento de estratégias mediante problemas levantados, elaborando ações de melhorias nos fluxos de trabalho, com o 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	Melhorar fluxos de trabalho	Presencial/vídeos	Mensal	Supervisor, gerentes e apoiadores	Em andame... ▾
Visitas nos equipamentos de saúde	Auditar as unidades	Presencial	Semanalmente	Apoiadores	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
06/05/2025	Reunião Conselho Gestor	Alinhar processos	Supervisores, conselheiros, apoiadores e ouvidor
21/05/2025	Evento 20 ANOS Ouvidoria SUS dia do Ouvidor	Homenagem aos 20 anos da Ouvidoria SUS na Cidade de	Todos os ouvidores e supervisores.

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

Neste 2º 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 aprimorar ainda mais os serviços de saúde oferecidos à população.

Observamos que, em relação ao trimestre anterior, tivemos um aumento referente às manifestações relacionadas a demora no atendimento devido os casos de influenza. Observamos também que ainda temos unidades que não conseguiram atingir a meta do prazo de resposta determinado pela Secretaria Municipal da Saúde. Por meio de reuniões com todos os gerentes, foi reforçado nosso compromisso junto ao munícipe, 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\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](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)

## 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>

