

3º 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 (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 32p.

- 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 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 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
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do período	8
3. Número de manifestações – Série histórica	9
4. Meios de atendimento	10
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios	17
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	25
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	27
14. Glossário	28
15. Siglário	29
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	31
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	32

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 39 Equipamentos com 37,78 Km² com 494.307 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 39 serviços de saúde assim distribuídos no território:

Total de 18 UBS

01 Ambulatório de Especialidades V Mercês

01 Hospital Dia Flávio Giannotti

03 Tradicional: UBS Vila Gumercindo, UBS Moinho Velho II e UBS Vila das Mercês

05 ESF: UBS Heliópolis, UBS Água Funda, BS Eduardo Romano Reschilian e UBS Joaquim Rossini/Vila Carioca e UBS Almirante Delamare

08 Mistas: UBS Jd Seckler, UBS Neusa Rosália Morales, UBS Aurélio Mellone, UBS Luiz Ernesto Mazzoni, UBS Sacomã, UBS Oswaldo Marasca Jr., UBS Vila Arapuá e UBS Vila Moraes.

02 AMA /UBS Integradas: (São Vicente de Paula e Parque Bristol).

01 UPA Ipiranga Dr. Augusto Gomes de Mattos

01 UPA Sacomã

01 CAPS AD Sacomã - Álcool e Drogas

01 CAPS AD III Heliópolis - Álcool e Drogas

01 CAPS Adulto II Vila Monumento

01 CAPS IJ II Ipiranga

01 CAPS IJ III Heliópolis

01 SIAT III Heliópolis – Serviço Integrado de Acolhida Terapêutica

01 CECCO Ipiranga

02 CEO : CEO II Ipiranga , CEO II Visconde de Itaúna

01 CER IV Flávio Giannotti – Centro Esp. de Reabilitação

01 CR DST/AIDS Ipiranga

01 UVIS Ipiranga

SERVIÇOS:

03 SRT - Serviço de Residência Terapêutica :

- RT Monumento – masculino

- RT Ipiranga - Mista

- RT Ipiranga II – Mista

02 PAI (Programa de Acompanhante de Idosos):

- São Vicente de Paula / Vila Gumerindo

01 UA – Unidade de acolhida: - UA Sacomã I

01 URSI S V Paula - Unidade de Ref. de Saúde do Idoso

01 EMAD V. Mercês – Equipe Multiprofissional de Assistência Domiciliar.

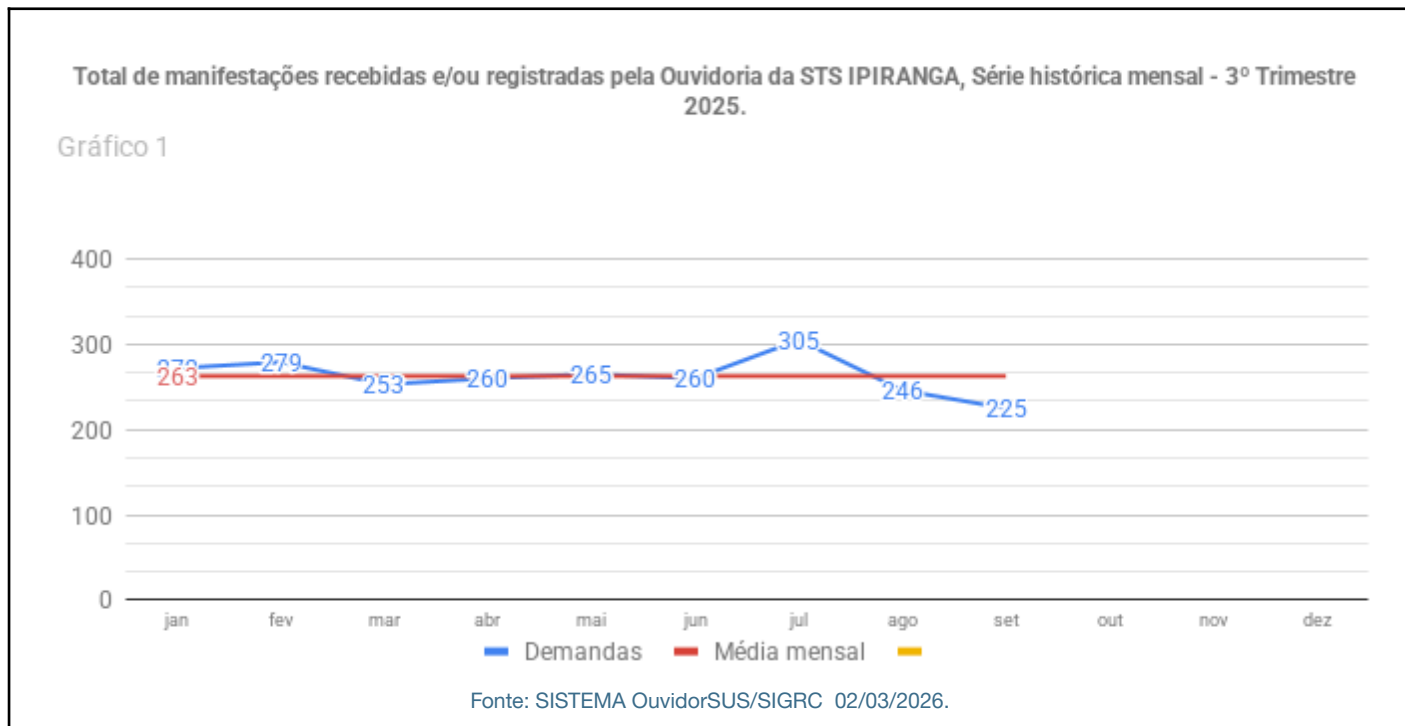
EEV- Equipe Especializada em Violência

2. Panorama Geral do período

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados da Ouvidoria SUS, referentes ao terceiro trimestre de 2026, 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 de casos de doenças respiratórias, que levou a um aumento de demandas sobre demora dos atendimentos em todas as unidades.

3. Número de manifestações – Série histórica



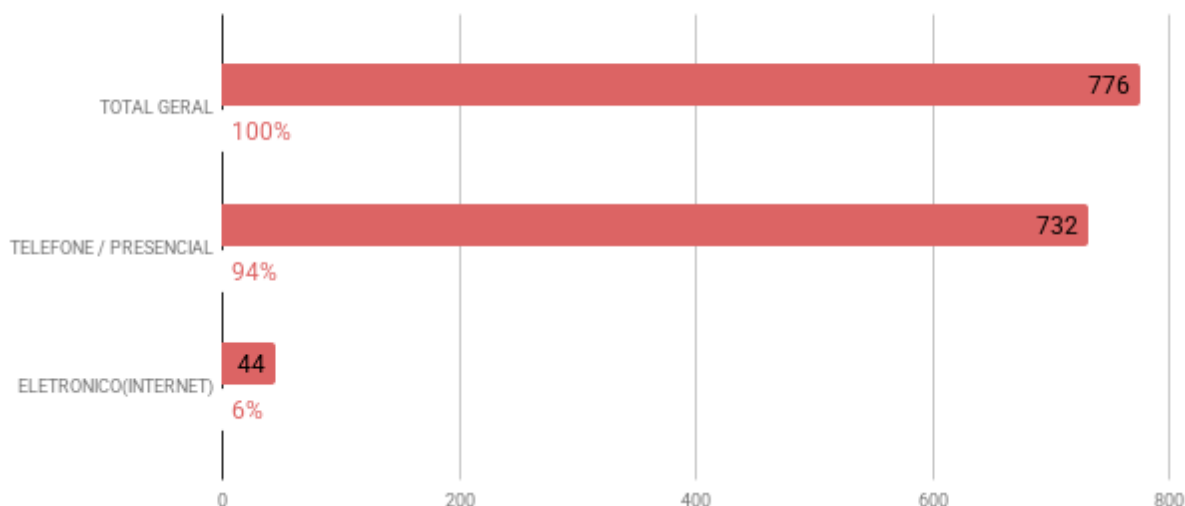
No levantamento de dados, recebemos no terceiro trimestre de 2025 776 demandas com uma média de 259 demandas por mês, sendo 305 no mês de Julho (39,30%); 246 no mês de Agosto (31,70%) e 225 no mês de Março (28,99%).

Tivemos um aumento de manifestações nos meses de Julho devido a grande demanda dos casos de doenças respiratórias devido às baixas temperaturas.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS IPIRANGA, classificadas por meio de atendimento - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 2



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

Observamos uma redução das manifestações em comparação ao trimestre anterior, no que tange ao registro de demandas por telefone. É possível que essa redução tenha ocorrido pelo fato do município ter se adequado às mudanças nos canais de atendimento, a partir da transição do Sistema OuvidorSUS para o Sistema SIGRC, embora ainda temos uma quantidade significativa de demandas feitas pelo telefone.

5. Classificação das manifestações

Foram registradas 557 solicitações, correspondentes a 72% do total. O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações registradas no Sistema OuvidorSUS. No assunto Assistência à Saúde, entre os sub assuntos mais citados, 49% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento; 8% Cirurgias e 14% Diagnóstico por Endoscopia.

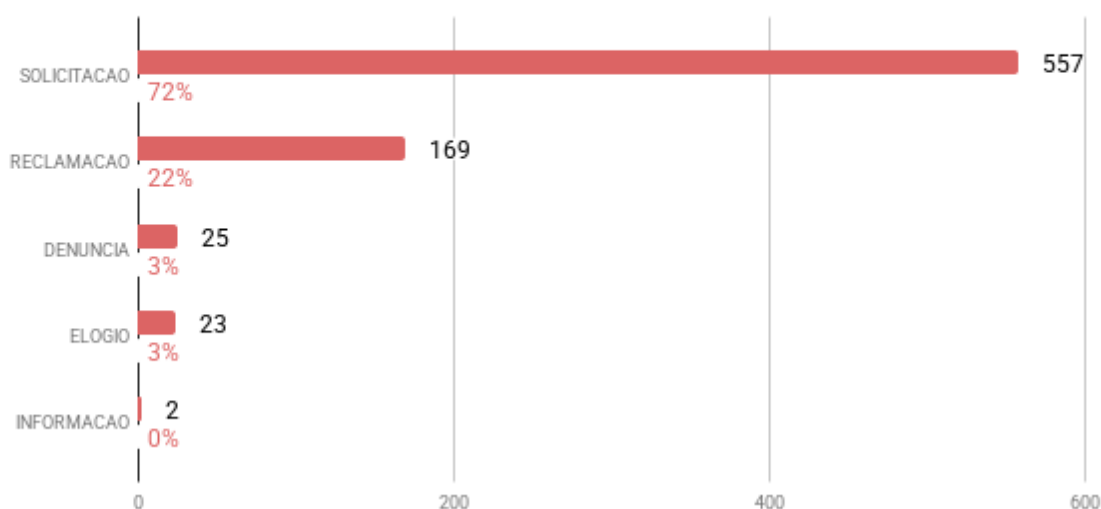
Observa-se que 72% das manifestações recebidas foram classificadas como solicitações, demonstrando que a principal demanda dos usuários está relacionada à busca por acesso a serviços e informações. Dentre essas solicitações, 49% referem-se a consultas e

tratamentos, evidenciando que essa é a necessidade mais recorrente dos munícipes.

Qualitativamente os dados sugerem que há uma demanda significativa por acesso aos serviços assistenciais, especificamente no que diz respeito ao agendamento e continuidade de consultas e tratamentos.

Esse cenário reforça a importância de monitorar a oferta desses serviços, buscando estratégias para otimizar o acesso, reduzir o tempo de espera e aprimorar o atendimento, contribuindo para maior satisfação dos usuários e melhor resolutividade da rede de saúde.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS IPIRANGA, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 557 solicitações registradas no terceiro trimestre de 2025 correspondem a 72% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consultas, com 24 demandas (60%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto assistência à saúde, com 466 demandas (90%).

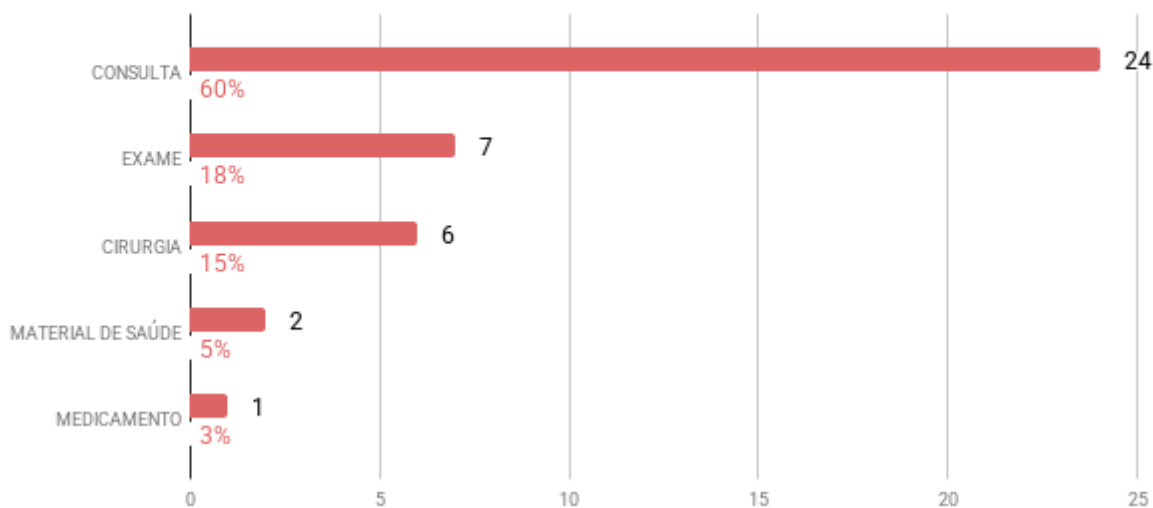
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. No assunto consultas, entre os subassuntos mais citados, 8% são relativos a ortopedia, 8% reumatologia, 8% clínica médica, 8% cirurgia ortopédica, 8% cirurgia de coluna e 58% a demais manifestações.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 230 (49%) são relativos às consultas, atendimentos e tratamentos e 108 (23%) a cirurgias.

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.

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

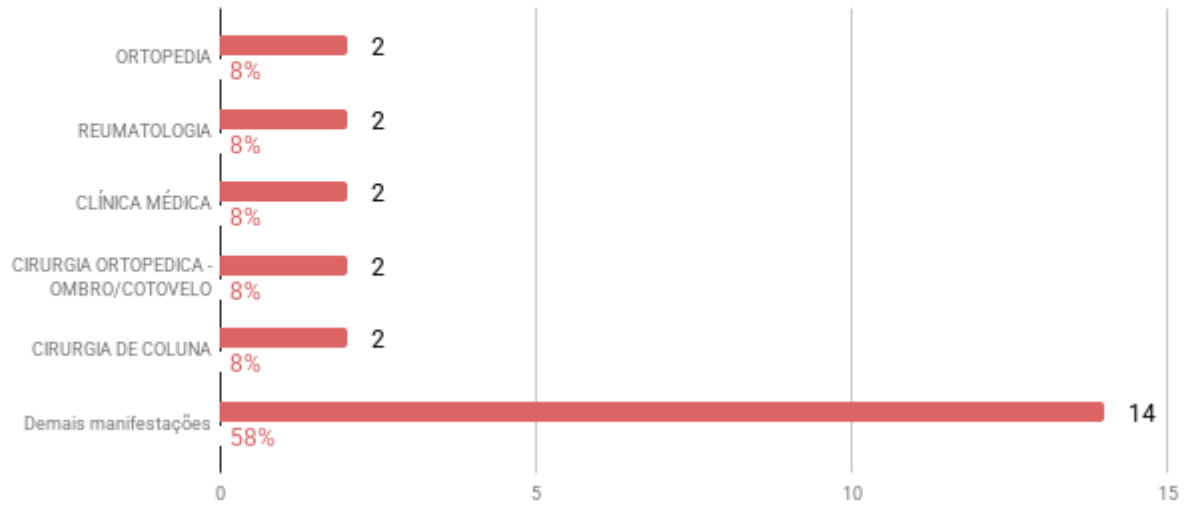
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

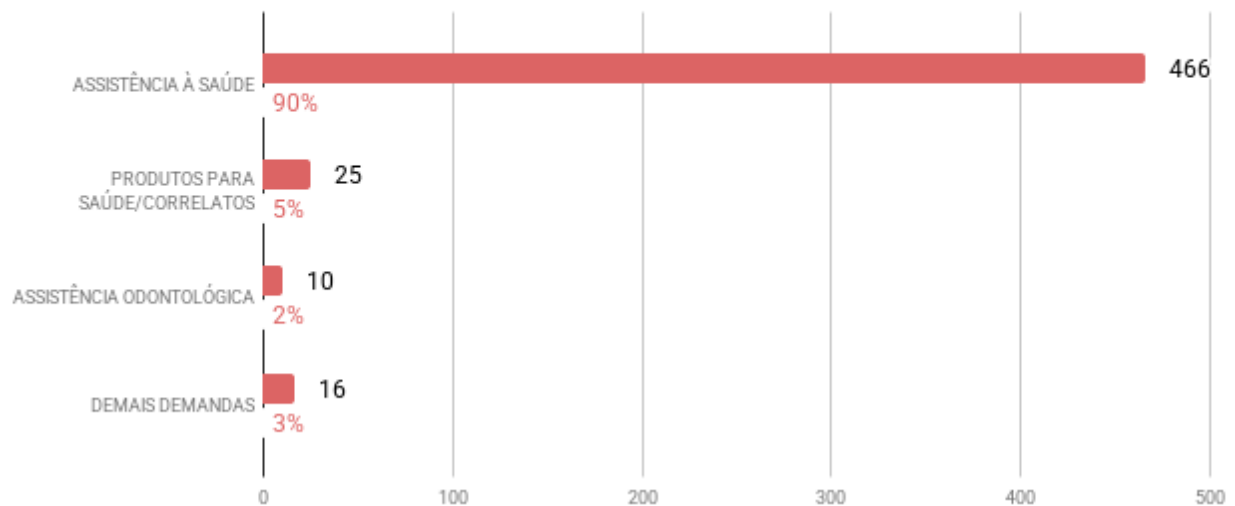
Gráfico 5



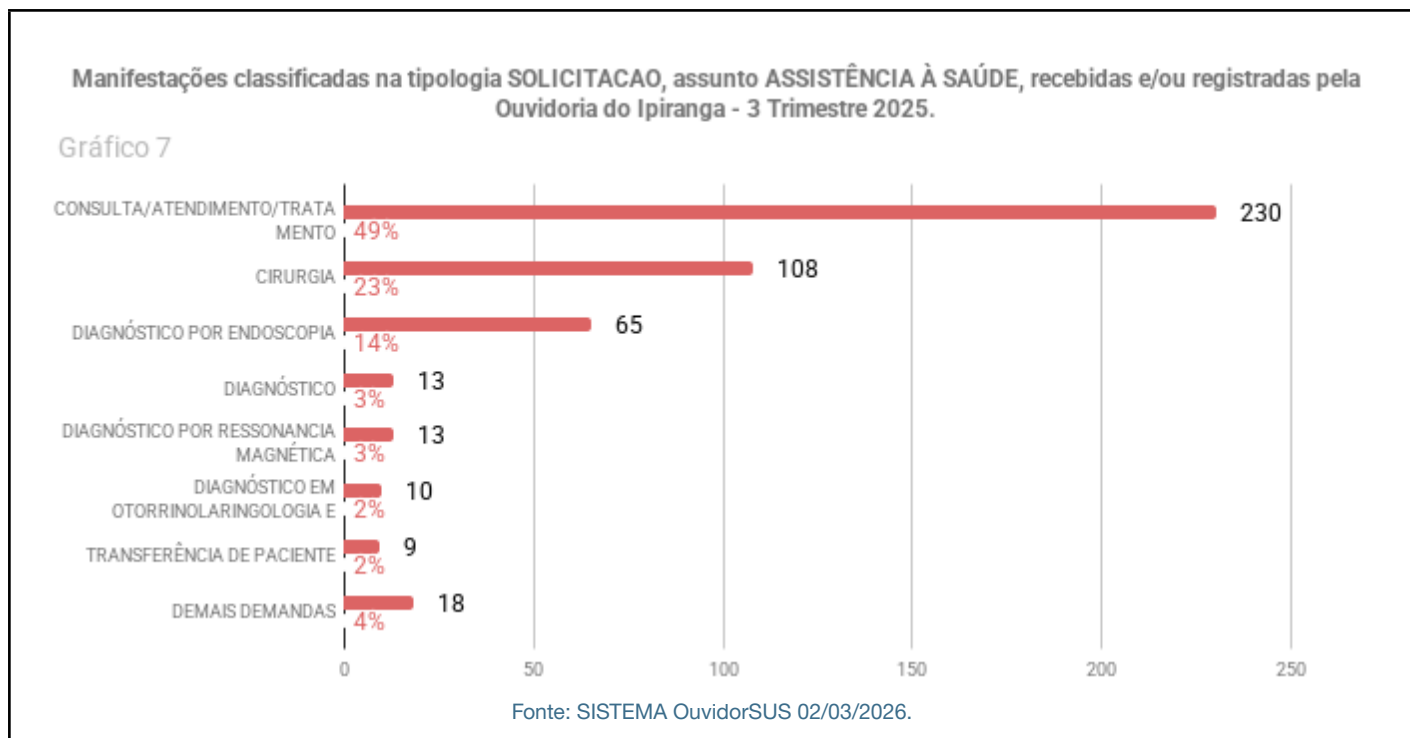
Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.



7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 169 reclamações registradas no período correspondem a 22% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto problemas com realização de exames, consultas e cirurgias (44%).

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto gestão (80%).

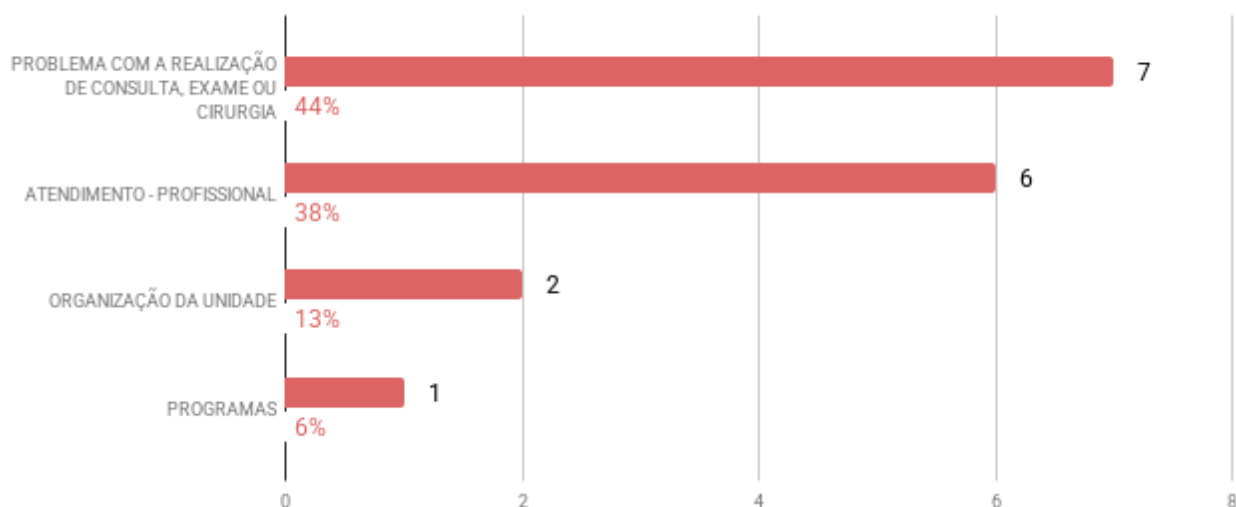
O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 33% são relativos a falta de humanização no atendimento e 33% a desrespeito.

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 57% são relativos a estabelecimento de saúde e 41% a recursos humanos.

As reclamações recebidas revelam que os principais desafios estão relacionados ao acesso aos serviços de saúde, à qualidade do atendimento prestado e à gestão das unidades. O monitoramento contínuo desses indicadores pela Ouvidoria é fundamental para subsidiar ações corretivas e promover melhorias na qualidade da assistência oferecida à população.

**Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS
IPIRANGA – 3º Trimestre 2025.**

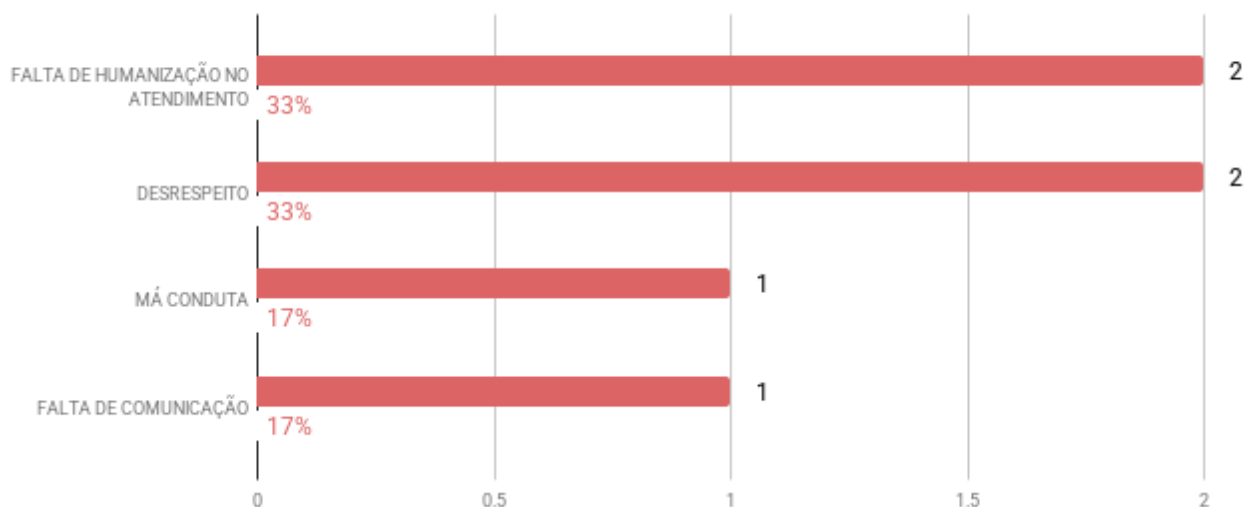
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

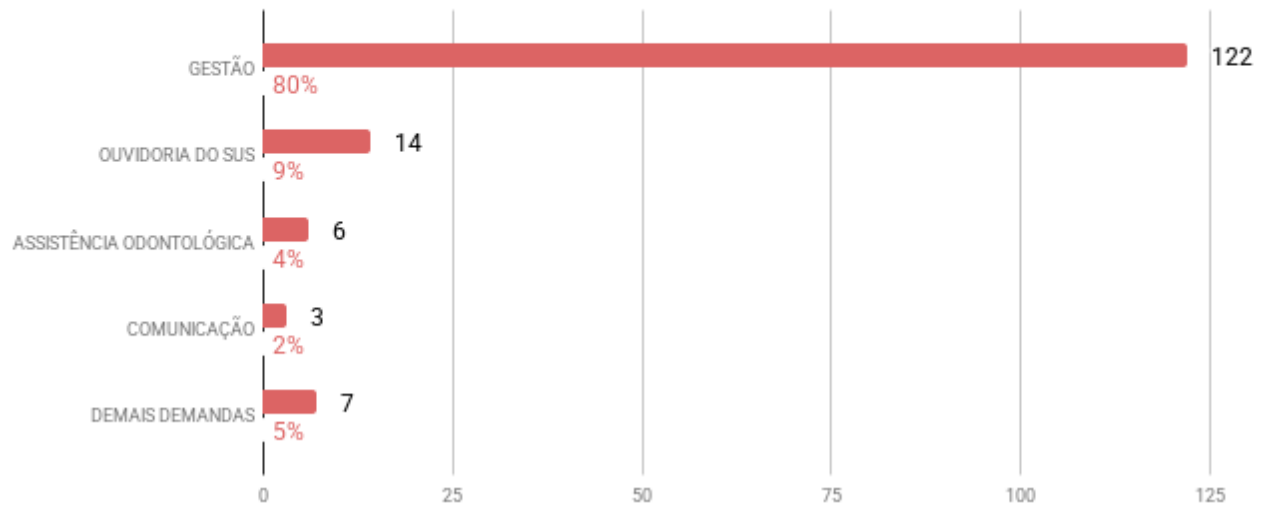
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

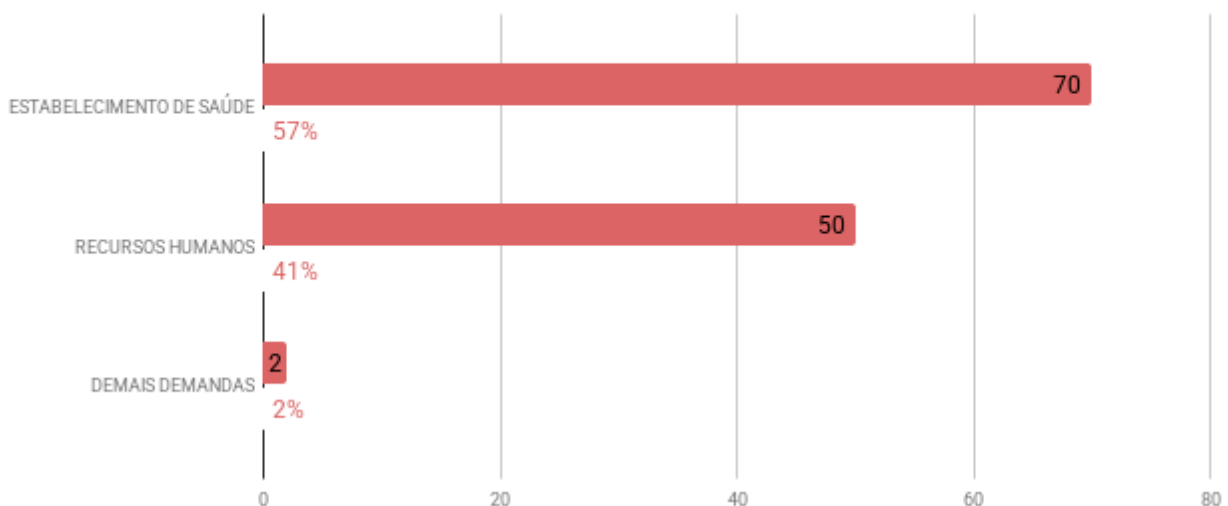
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

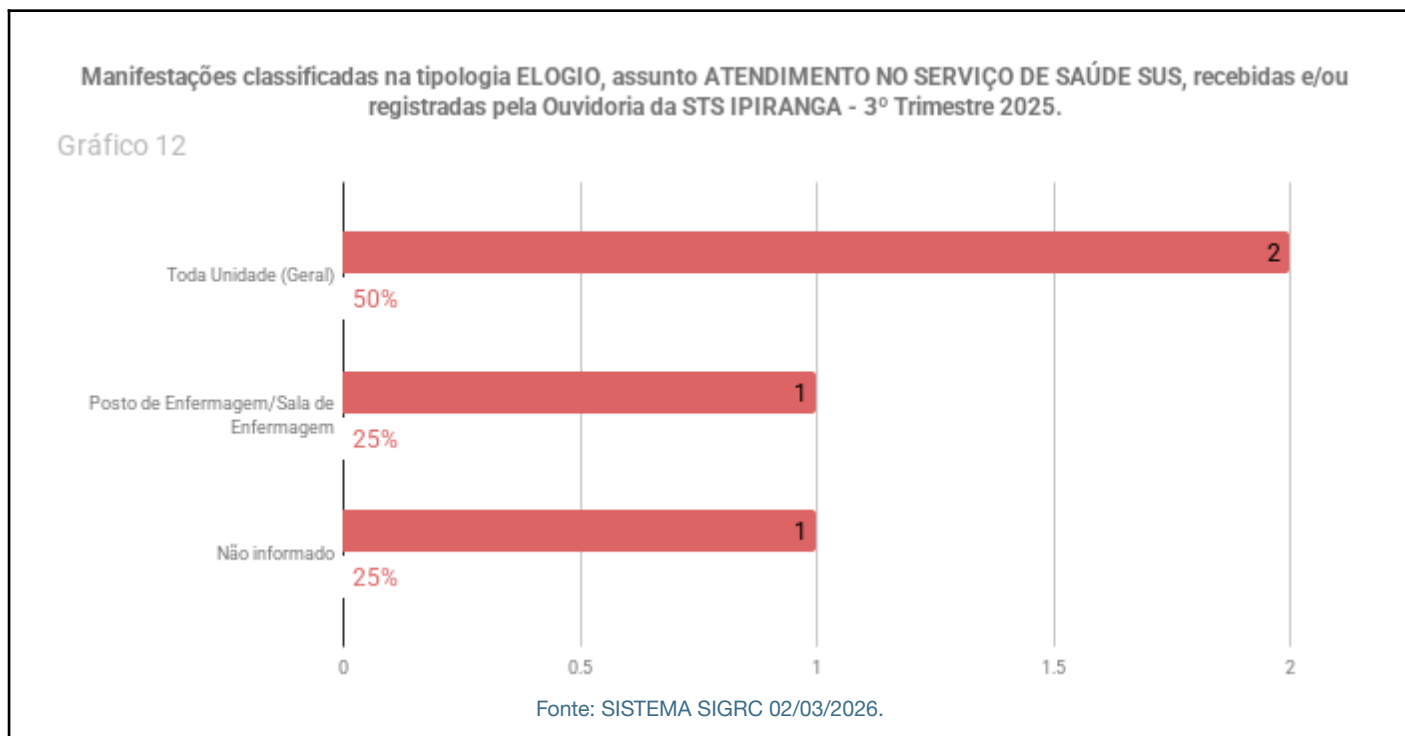
8. Elogios

Foram registrados **23 elogios no terceiro trimestre de 2025, correspondendo a 3% do total**. A média mensal no trimestre foram 8 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi geral (toda unidade) com 2 elogios, que representa 50%.

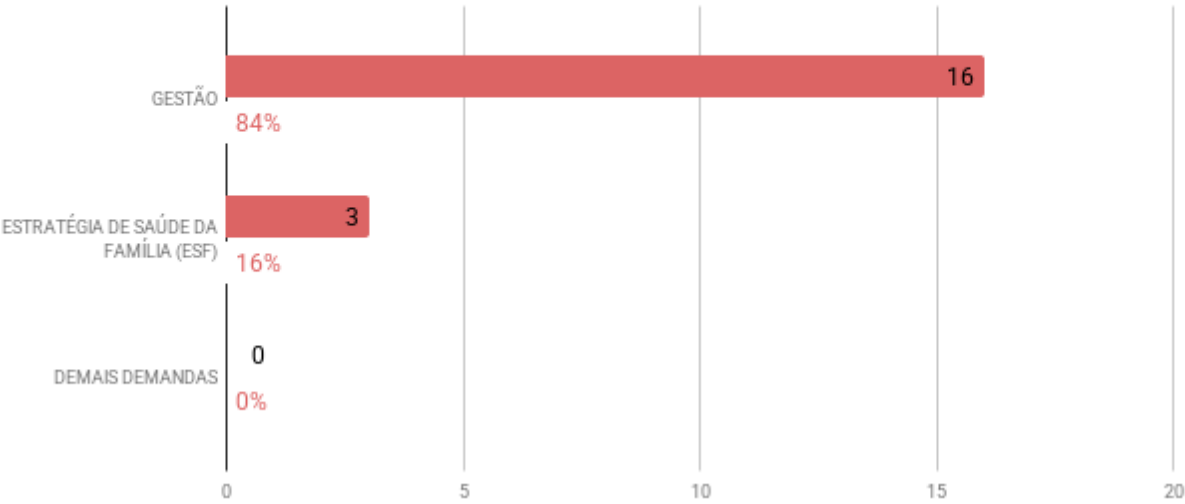
Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi gestão, que representa 84%.

Os resultados evidenciam aspectos positivos da assistência e da gestão dos serviços, reforçando a importância de valorizar as boas práticas identificadas e disseminá-las entre as equipes, contribuindo para melhoria contínua da qualidade do atendimento prestado à população.



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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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	62	64	97%
AMA/UBS INTEGRADA VILA MORAES - DR. JOÃO PAULO BOTELHO VIEIRA	16	17	94%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE BRISTOL	22	23	96%
AMA/UBS INTEGRADA SÃO VICENTE DE PAULA	32	40	80%
CEO II IPIRANGA	1	1	100%
CEO II VISCONDE DE ITAUNA	0	2	0%
CER IV FLAVIO GIANNOTTI	12	12	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
EMAD VILA DAS MERCES	2	2	100%
PS MUNICIPAL AUGUSTO GOMES DE MATTOS	20	21	95%
SAE DST/AIDS IPIRANGA - DR. JOSÉ FRANCISCO DE ARAÚJO	3	3	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - IPIRANGA	2	2	100%
UBS ALMIRANTE DELLAMARE	10	12	83%
UBS AURELIO MELLONE - JARDIM SÃO SAVÉRIO	6	10	60%
UBS DR. EDUARDO ROMANO RESCHILIAN	12	13	92%
UBS DR. JOAQUIM ROSSINI	15	15	100%
UBS DR. OSWALDO MARASCA JUNIOR	6	6	100%
UBS HELIOPOLIS	13	13	100%
UBS JARDIM DA SAÚDE - NEUSA ROSALIA MORALES	9	10	90%
UBS JARDIM SECKLER	9	11	82%
UBS LUIZ ERNESTO MAZZONI	14	16	88%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS MOINHO VELHO II	18	18	100%
UBS PROFª JANDIRA MASSUR - VILA GUMERCINDO	4	4	100%
UBS SACOMA EDMUNDO SUSSUMU FUJITA	25	25	100%
UBS VILA ARAPUÃ	8	8	100%
UBS VILA DAS MERCÊS	11	11	100%
UBS ÁGUA FUNDA	11	11	100%
UNIDADE HOSPITALAR - DR FLAVIO GIANNOTTI	104	111	94%
UPA SACOMA	10	11	91%
UVIS IPIRANGA / SACOMÃ	1	1	100%
Total	458	493	93%

Recebemos 493 manifestações de solicitações/reclamações no terceiro trimestre de 2025, sendo que 458 foram respondidas em até 20 dias, conforme legislação vigente. Somente 2 unidades não atingiram o índice de 80% de resposta enviada dentro do prazo estipulado, sendo elas: UBS Aurélio Mellone e CEO Visconde de Itaúna, perfazendo um total de 6 manifestações não respondidas no prazo de 20 dias.

Se compararmos com o trimestre anterior, tivemos uma melhora importante de unidades com atrasos no cumprimento dos prazos. Evidenciamos que as unidades não solicitaram dilação de prazo, mesmo em situações que impossibilitam a elaboração da resposta.

As unidades que não cumpriram o prazo foram notificadas pela supervisora e pela 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-se aos prazos fazendo leitura diária do sistema.

10. Plano de ação

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

- Quantidade de demandas recebidas no período: 493
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 458
- Principais problemas identificados: Demandas com estabelecimento comercial incorreto.
- Sugestões para melhoria: Encaminhamento das demandas o mais rápido possível.

Mediante apuração dos dados no período, foram realizadas reuniões com as áreas técnicas juntamente com a supervisora para planejamento de estratégias por meio de problemas levantados, elaborando ações de melhoria 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	Alinhar os fluxos	Presencial/vídeo	Mensalmente	Supervisores, apoiadores e gestores	Em andame... ▾
Visitas Técnicas nas unidades	Auditar a unidade	Por meio de check list	Semanalmente	Apoiadores	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
16/09/2025	Implantação Oficial do SIGRC	Melhoria dos serviços	Miriam O Dimitrov
18/09/2025	Reunião para alinhamento do sistema	Esclarecimentos sobre as ferramentas	Miriam O Dimitrov

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No período analisado, a Ouvidoria manteve seu papel fundamental como canal de comunicação entre os munícipes e a administração pública, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o fortalecimento da transparência e da qualidade dos serviços prestados.

Os registros recebidos permitiram acompanhar a percepção dos cidadãos em relação aos serviços ofertados, destacando tanto pontos que demandam atenção quanto aspectos positivos reconhecidos pela população. Os elogios recebidos evidenciam o comprometimento das equipes no atendimento e na execução de suas atividades, refletindo o esforço contínuo na busca pela excelência.

Dessa forma, continuaremos com as ações de monitoramento, análise e aprimoramento dos processos utilizando as manifestações da Ouvidoria como importante ferramenta de gestão, planejamento e melhoria contínua dos serviços.

Ouvidora: Miriam Otero Dimitrov

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Ao longo deste trimestre, a Ouvidoria desempenhou papel essencial na escuta qualificada das demandas dos cidadãos, permitindo identificar necessidades, oportunidades de melhoria e reconhecer boas práticas desenvolvidas pelas equipes. As manifestações recebidas reforçam a importância de manter canais acessíveis e eficientes de comunicação com a população.

Destaca-se o empenho dos servidores no atendimento às demandas registradas, bem como o compromisso das áreas envolvidas na busca por soluções e respostas dentro dos prazos estabelecidos. Os elogios recebidos demonstram o reconhecimento dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados e ao atendimento oferecido.

Como gestora, reafirmo o compromisso com a melhoria contínua dos processos de trabalho, o fortalecimento da transparência e a promoção de ações que contribuam para a eficiência dos serviços públicos. As informações obtidas por meio da Ouvidoria continuarão sendo utilizadas como instrumento de gestão para subsidiar decisões e aprimorar o atendimento à população.

Supervisora: Sueli de Medeiros Cardoso dos Passos Carvalho.

14. Glossário

SOLICITAÇÃO

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

RECLAMAÇÃO

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

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

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

DENÚNCIA

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

INFORMAÇÃO

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

SUGESTÃO

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

15. Siglário

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

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em
DST/AIDS

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São
Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

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

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO?



156

TELEFONE

Para registrar sua manifestação,
é necessário estar cadastrado no
Portal SP156 ou Gov.br.

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Ao ouvir as opções, **aguarde ouvir a opção "5" e digite "5"** (Ouvidoria de Saúde ou Ouvidoria Geral do Município)
e **após ouvir opção "1", digite "1"** (Fazer elogios, críticas e sugestões na Ouvidoria SUS)



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/internet-ouvidoria>



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a
câmera para
o QRCode
ao lado:



Ou acesse
pelo link:

LINK: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria>

A Rede de Ouvidorias SUS é um meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Utilize os canais oficiais e exerça sua cidadania!



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

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

RELATÓRIOS

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



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

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

