

4º 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 29p.

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 Trimestre e Retrospectiva 2025	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2025	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	13
8. Elogios	14
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Plano de ação	20
11. Participação da Ouvidoria em eventos	22
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	24
14. Glossário	25
15. Siglário	26
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

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.

2.2. Retrospectiva 2025

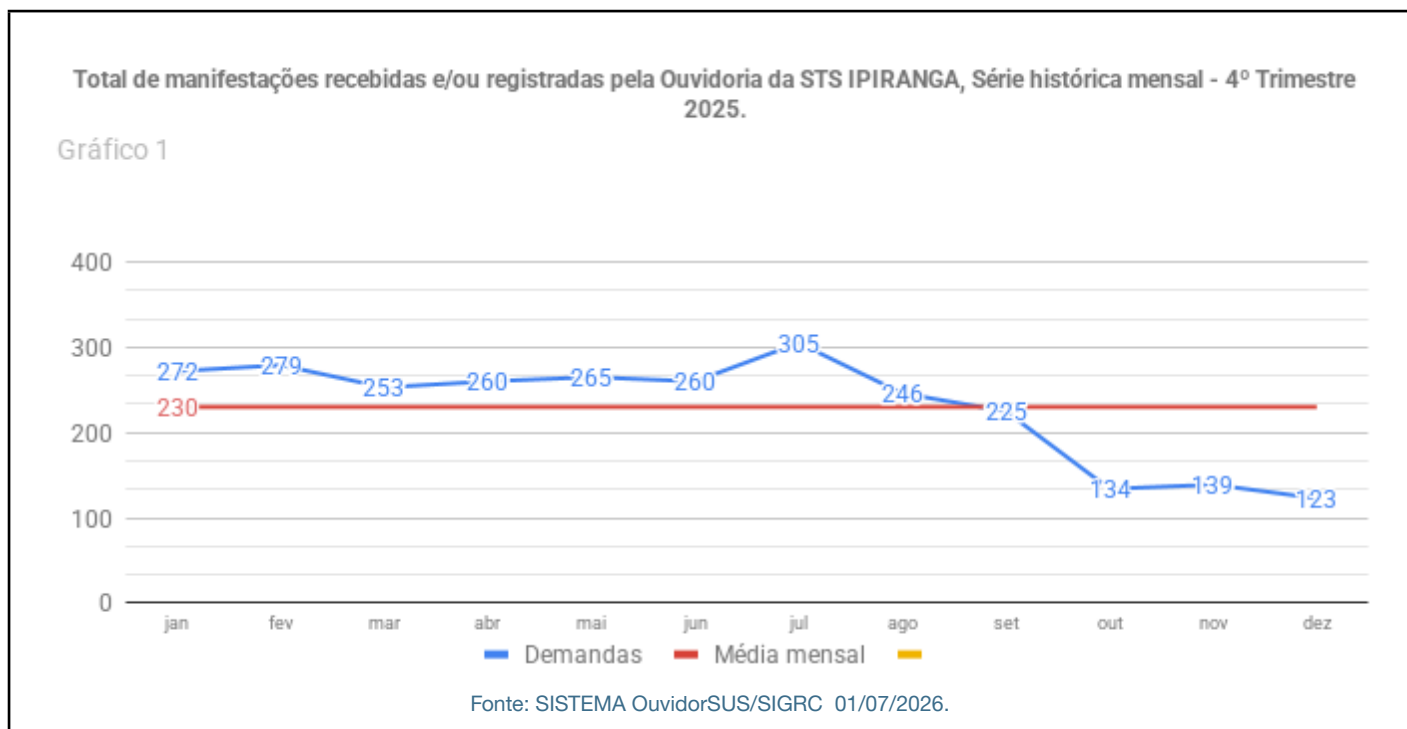
Ao comparar os trimestres anteriores de 2025, observa-se uma redução no número total de manifestações registradas pela Ouvidoria da STS Ipiranga.

No primeiro trimestre, o maior volume de manifestações ocorreu nos meses de janeiro e fevereiro, influenciado pelo aumento de casos de dengue e influenza que impactaram diretamente a procura pelos serviços de saúde.

Já nos outros trimestres, embora tenha ocorrido um pico de manifestações relacionado ao aumento de doenças respiratórias decorrentes de baixas temperaturas, verificou-se uma redução progressiva das demandas nos meses seguintes, demonstrando uma tendência de queda após o período sazonal.

A análise comparativa evidencia que apesar das variações provocadas por fatores epidemiológicos característicos de cada período, o volume de manifestações manteve-se relativamente estável ao longo do ano, reforçando a importância do acompanhamento contínuo dos indicadores para subsidiar o planejamento das ações assistenciais, identificar demandas recorrentes e promover melhorias na qualidade dos serviços prestados à população.

3. Número de manifestações – Série histórica



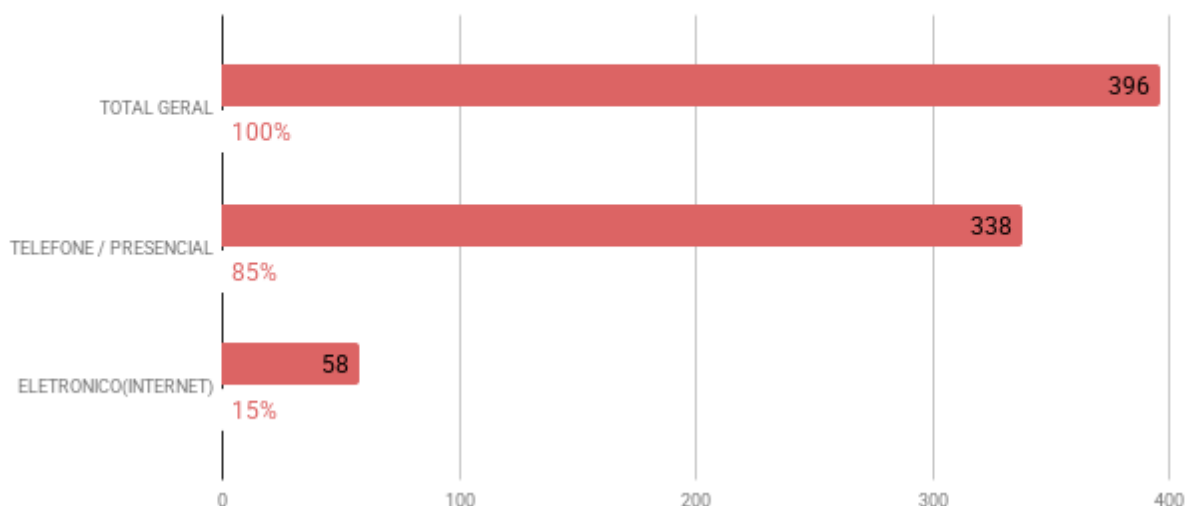
No levantamento de dados, recebemos no quarto trimestre de 2025 396 demandas com uma média de 132 demandas por mês, sendo 134 no mês de outubro (33,83%); 139 no mês de novembro (35,10%) e 123 no mês de dezembro (31,06%).

Tivemos um aumento de manifestações no mês de novembro devido ao aumento atípico dos casos de gripe com predominância de vírus respiratório.

4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS IPIRANGA, classificadas por meio de atendimento - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 2



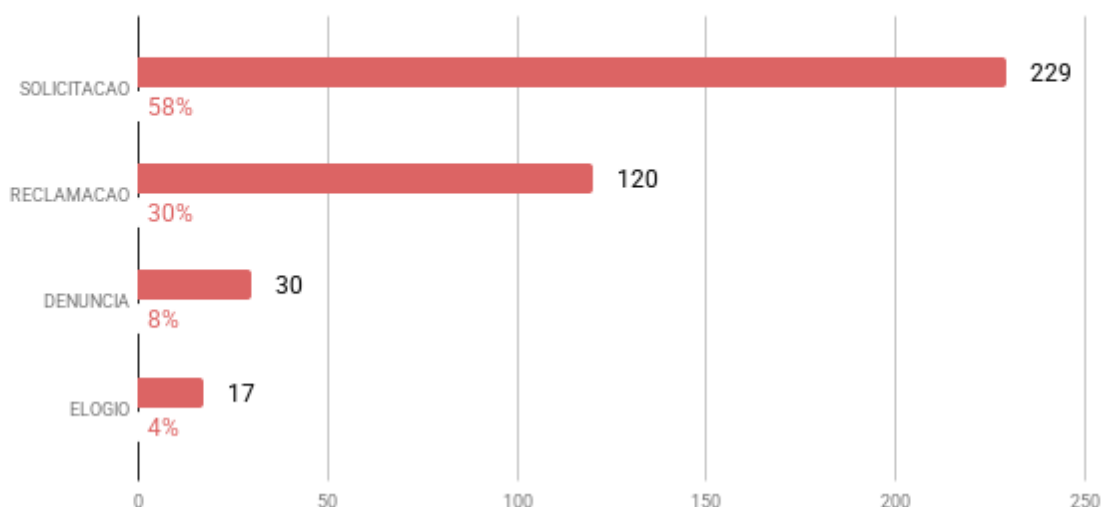
Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Observamos uma redução significativa das manifestações comparado ao trimestre anterior, no que tange ao registro de demandas por telefone. Acreditamos que essa redução se deu pelo fato do munícipe ter se adequado às mudanças do Sistema OuvidorSUS para o SIGRC.

5. Classificação das manifestações

Foram registradas 229 solicitações, correspondentes a 58% do total. O gráfico 4 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 57% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento; 18% Exames, 10% Cirurgias. A maioria das solicitações se dá pela rotatividade de profissionais PJ (pessoa jurídica), gerando sobrecarga nos agendamentos pela alta demanda, aumentando o tempo de retorno às consultas.

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS IPIRANGA, por Tipologia - 4º Trimestre 2025.
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 229 solicitações registradas no quarto trimestre de 2025 correspondem a 58% do total.

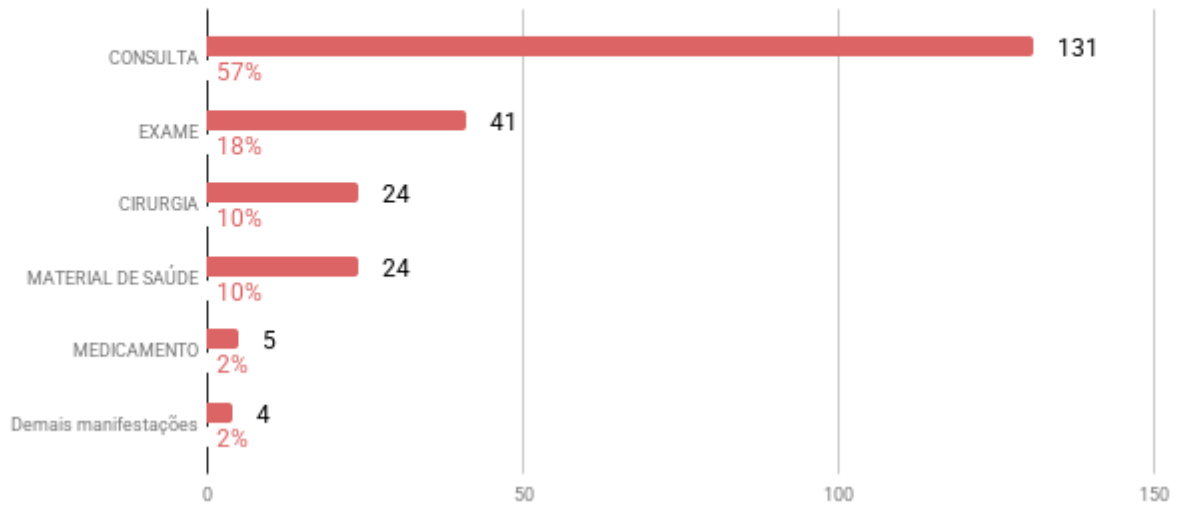
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consultas (57%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 14% são relativos a clínica médica e 66% a demais manifestações.

A maioria das solicitações se dá pela rotatividade de profissionais PJ (pessoa jurídica), 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 – 4º Trimestre 2025.**

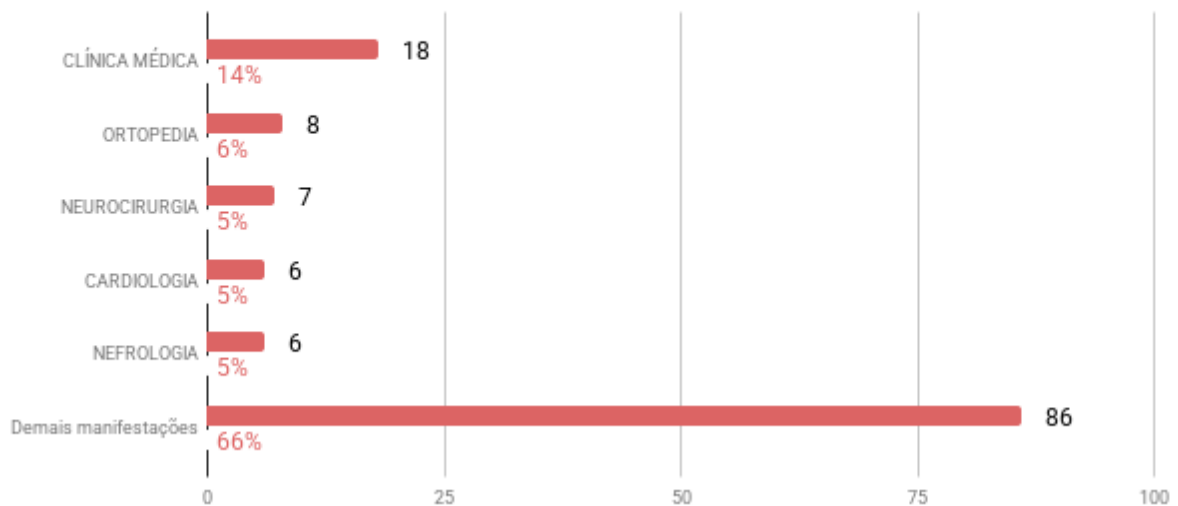
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da
STS IPIRANGA - 4º Trimestre 2025.**

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 120 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

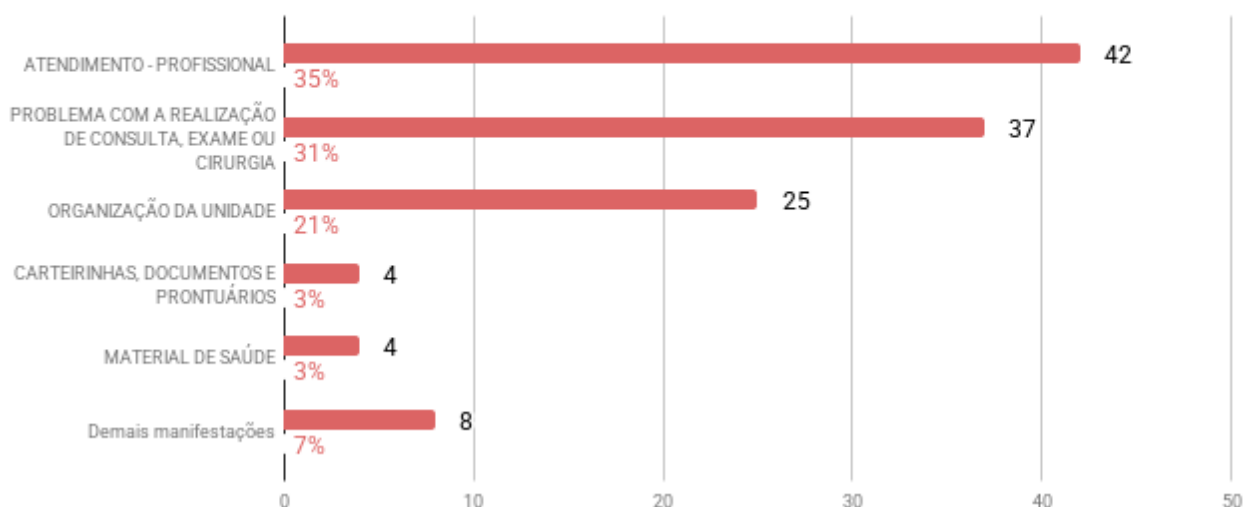
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto atendimento profissional (35%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 15 são relativos a má conduta e 10 a falta de humanização no atendimento.

Os dados apontam para a necessidade de fortalecer ações relacionadas à postura profissional, ética, acolhimento e humanização no atendimento, com orientação e acompanhamento das equipes, visando melhorar a qualidade da assistência e a experiência do usuário.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS
IPIRANGA – 4º Trimestre 2025.

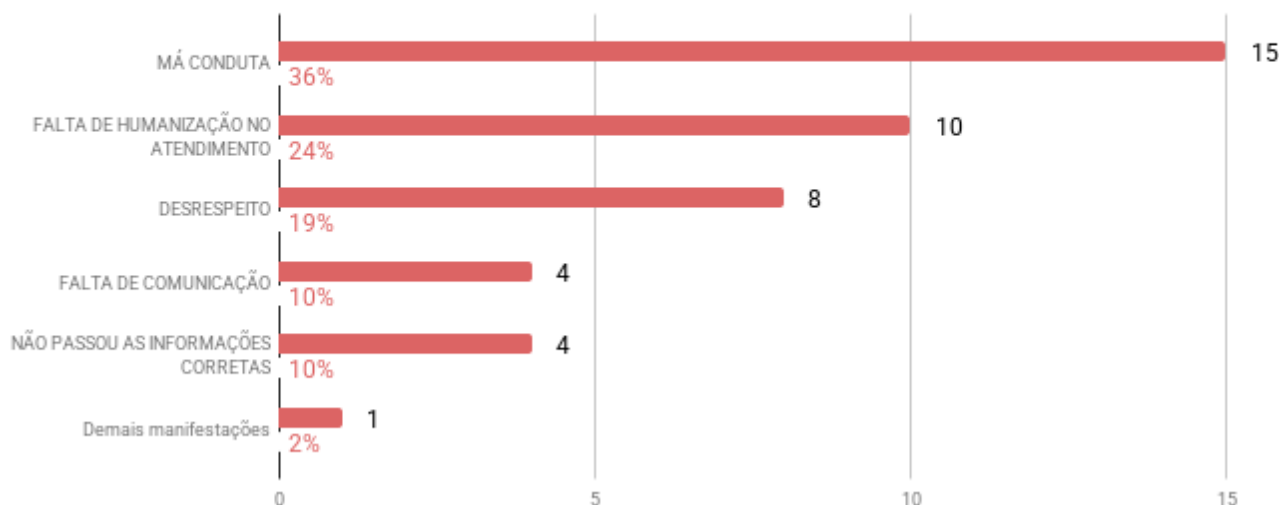
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

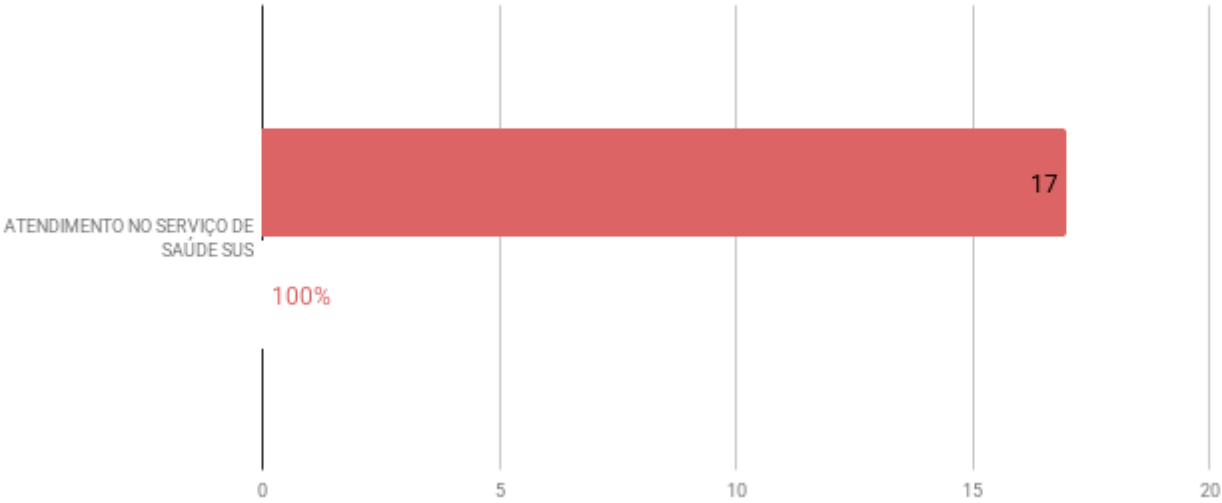
8. Elogios

Foram registrados 17 **elogios no quarto trimestre de 2025**. Conforme o Gráfico 8. A média mensal no trimestre foi 17 elogios referente ao atendimento no serviço de saúde SUS.

No quarto trimestre foram registrados 17 elogios, demonstrando a existência de percepções positivas dos usuários em relação aos serviços prestados. Esses registros representam um importante indicador de satisfação e reconhecimento do trabalho das equipes, destacando aspectos positivos do atendimento e contribuindo para a valorização dos profissionais.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS IPIRANGA – 4º Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA	243	243	100%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-AMA ESPECIALIDADE VILA DAS MERCES	22	35	63%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-AMA/UBS INTEGRADA PARQUE BRISTOL	3	4	75%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-AMA/UBS INTEGRADA SÃO VICENTE DE PAULA	5	13	38%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-AMA/UBS INTEGRADA VILA MORAES - DR. JOÃO PAULO BOTELHO VIEIRA	6	7	86%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-CAPS ADULTO II VILA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
MONUMENTO			
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-CAPS INFANTO JUVENIL III HELIOPOLIS	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-CEO VISCONDE DE ITAUNA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-CER IV FLÁVIO GIANNOTTI	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-HD REDE HORA CERTA IPIRANGA - F GIANNOTTI CEO II	6	48	13%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS ÁGUA FUNDA (PSF MISTA)	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS ALMIRANTE DELLAMARE - PSF	4	6	67%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS DR JOAQUIM ROSSINI	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS DR OSWALDO MARASCA JUNIOR	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS DR. EDUARDO ROMANO RESCHILIAN - PSF	10	11	91%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS HELIOPOLIS	7	9	78%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS JARDIM DA SAÚDE - NEUZA ROSALIA MORALES	5	7	71%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS JARDIM SECKLER	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS LUIZ ERNESTO MAZZONI (PSF MISTA)	4	10	40%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS MOINHO VELHO II	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS SACOMÃ (PSF MISTA)	7	10	70%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS SÃO SAVERIO AURELIO MELLONE (PSF MISTA)	3	5	60%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS VILA ARAPUÁ	8	11	73%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS VILA DAS MERCES	11	14	79%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UBS VILA GUMERCINDO - PROF JANDIRA MASSUR	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UPA IPIRANGA DR AUGUSTO GOMES DE MATTOS	4	5	80%
SMS-Ouv.SUS-STs IPIRANGA-UPA SACOMÃ	2	5	40%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Total	377	470	80%

Recebemos 470 manifestações de solicitações/reclamações no quarto trimestre de 2025, no período avaliado observou-se que **13 unidades não atingiram a meta** de 80% de fechamento das demandas no prazo de até 20 dias. Esse resultado está relacionado principalmente ao período de implementação e adaptação ao novo sistema SIGRC, que foi oficialmente implantado no dia 16/09/2025.

No dia 18/09/2025 foi realizada reunião extraordinária devido às inúmeras dificuldades referentes à transição do Sistema OuvidorSUS para o SIGRC, ocasionando dificuldades operacionais e impactando diretamente o fluxo de registro, acompanhamento e encerramento das manifestações.

Embora o resultado esteja abaixo da meta, deve ser analisado considerando o período de transição do sistema, não necessariamente como reflexo de baixa eficiência das equipes. Temos acompanhado continuamente reforçando a importância do cumprimento dos prazos.

- Quantidade de demandas recebidas no período: 470
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 377
- Principais problemas identificados: Transição do Sistema OuvidorSUS para o SIGRC
- Sugestões para melhoria: Reorientações sobre os cumprimentos de prazo das demandas.

10. 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 periódicas com gerentes	Alinhar os fluxos	Presencial/Vídeo	Mensalmente	Supervisores, gerentes e apoiadores	Em andame... ▾
Visitas Técnicas nas unidades	Auditar as unidades	Por meio de checklist	Semanalmente	Apoiadores	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
04/08/26	Reunião do Conselho Gestor	Alinhar processos por meio da participação dos conselheiros	Equipe do Conselho gestor

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_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>

