

2º TRIMESTRE  
2025

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE ITAIM PAULISTA



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista  
Endereço:Avenida Marechal Tito, 3012 - Itaim Paulista - São Paulo

**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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista

Ouvidor

Jefté Silva Paiva

## **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	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
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	18
12. Participação da Ouvidoria em eventos	21
13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	22
14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	22
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**

A Supervisão Técnica de Saúde do Itaim Paulista, localizada no extremo leste da cidade de São Paulo, supervisiona 26 unidades de saúde entre elas: 1 UPA 24 horas, 1 AMA/UBS Integrada, 1 Caps Infante Juvenil, 1 Caps Adulto, 1 Caps Álcool e Drogas, 1 CECCO, 2 Centros de Especialidade e Reabilitação CER's II, 1 Hospital Dia, 2 Residências Terapêutica Mista, 1 Residência Terapêutica Masculina, 1 Uvis e 15 Unidades Básicas de Saúde distribuídas pelo território, 01 Centro de testagem e Aconselhamento em IST Aids (CTA), 01 Ambulatório Especializado no Atendimento à Vítimas de Violência Doméstica e 01 Centro de Especialidades Odontológicas.

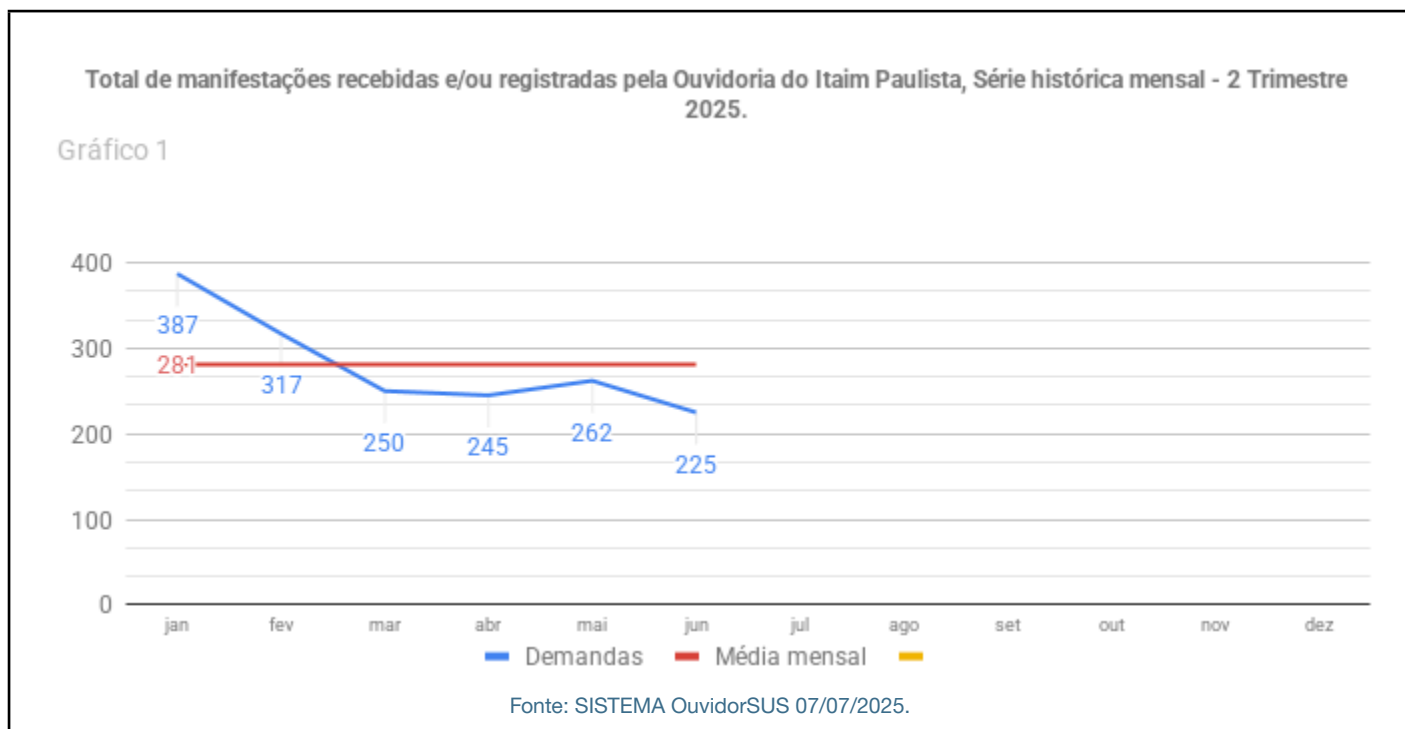
## **2. Panorama Geral do período**

Os equipamentos de saúde do território devem atender às demandas dos indivíduos e comunidade, bem como promover a prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação da saúde, com garantia de qualidade e segurança na assistência prestada.

A ouvidoria nos serviços de saúde é essencial para garantir a qualidade do atendimento e fortalecer a relação com o usuário, atuando como um canal de escuta e mediação. Possibilita à gestão a identificação de fragilidades, adequações nos processos de trabalho e planejamento de ações de melhorias.

Após análise dos dados do período, verificou-se uma redução no número de manifestações registradas pela ouvidoria em comparação ao trimestre anterior, passando de 821 para 732, o que representa uma diminuição de 10,8%. Esse resultado pode indicar avanços na resolutividade das demandas e na eficiência dos processos internos, refletindo positivamente na percepção dos usuários em relação aos serviços de saúde e na qualidade da gestão.

### 3. Número de manifestações – Série histórica

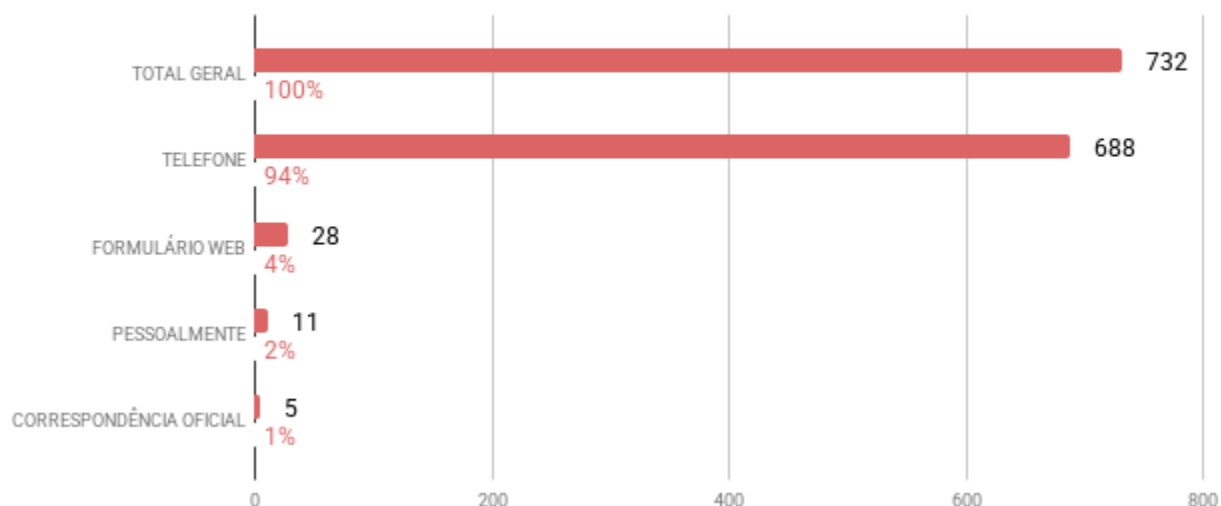


Em análise ao número de manifestações apresentadas no gráfico, verifica-se um equilíbrio na média mensal. Entretanto, observa-se uma tendência de queda ao longo do semestre. Esse comportamento pode refletir em melhorias nos processos de atendimento e na capacidade de resolução das demandas.

## 4. Meios de atendimento

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaim Paulista, classificadas por meio de atendimento - 2 Trimestre 2025.

Gráfico 2



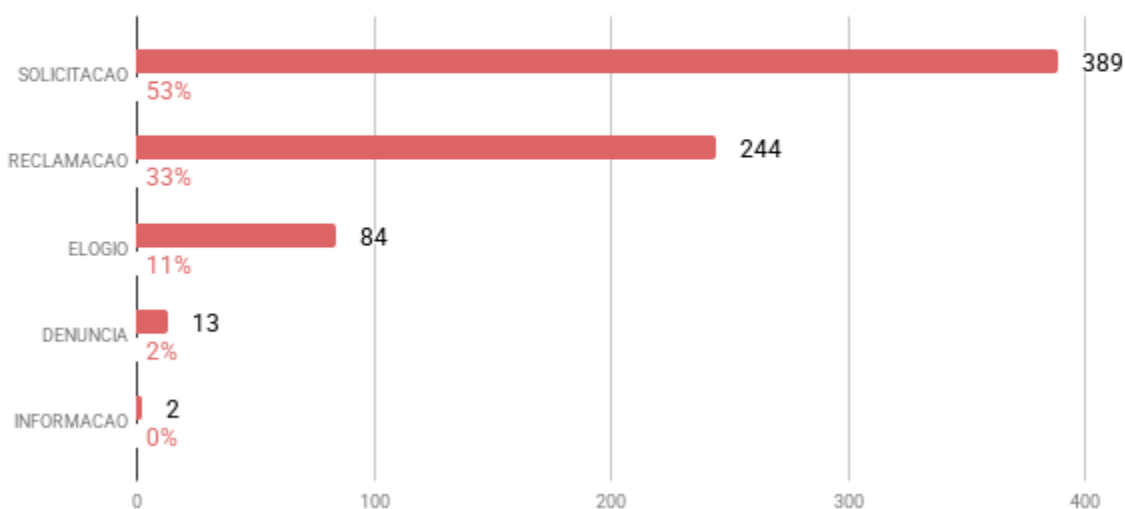
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Com relação ao atendimento geral junto aos meios de comunicação com a Ouvidoria, é possível observar que a maior parte das manifestações são registradas por meio de telefone, o que demonstra conhecimento da população sobre o canal de atendimento. Em comparação aos trimestres anteriores, verificamos um equilíbrio dos registros nos demais meios de atendimento.



## 5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaim Paulista, por Tipologia - 2 Trimestre 2025.  
Gráfico 3



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

No que diz respeito à tipologia das manifestações, conforme apresentado no gráfico acima, verifica-se que a predominância corresponde às categorias de solicitações e reclamações que, somadas, representam 86% do total de registros. Esse dado evidencia que a maior parte das manifestações está relacionada à busca por informações, serviços ou providências e à expressão de insatisfações quanto à qualidade da assistência ou aos processos de trabalho.

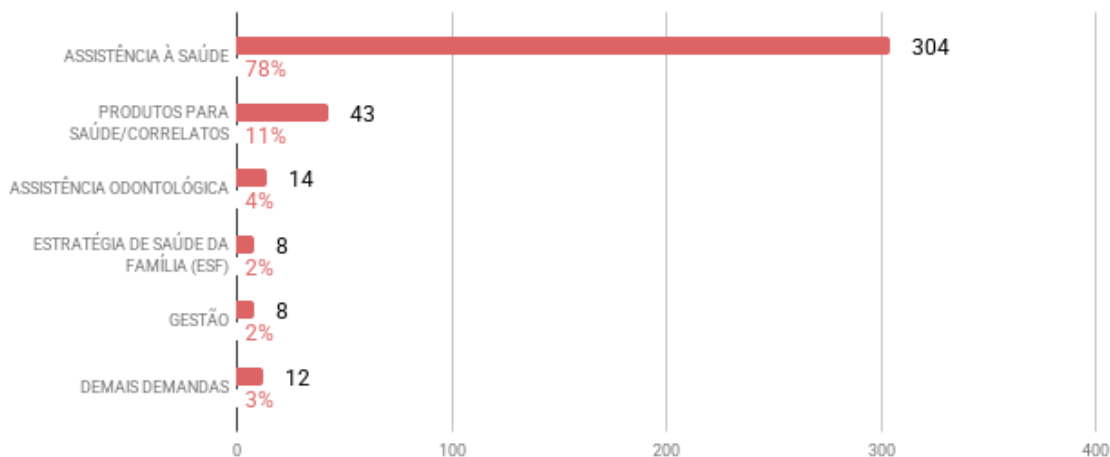
Observa-se ainda que os elogios correspondem a 11% das manifestações e, embora representem uma parcela menor, constituem um importante indicador de satisfação dos usuários, que dedicam tempo para registrar o reconhecimento ao atendimento recebido.

As denúncias, por sua vez, correspondem a apenas 2% das manifestações, o que pode indicar um baixo número de ocorrências relacionadas a irregularidades ou maior resolutividade interna dos serviços, refletindo um cenário de relativa estabilidade.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

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

Gráfico 4

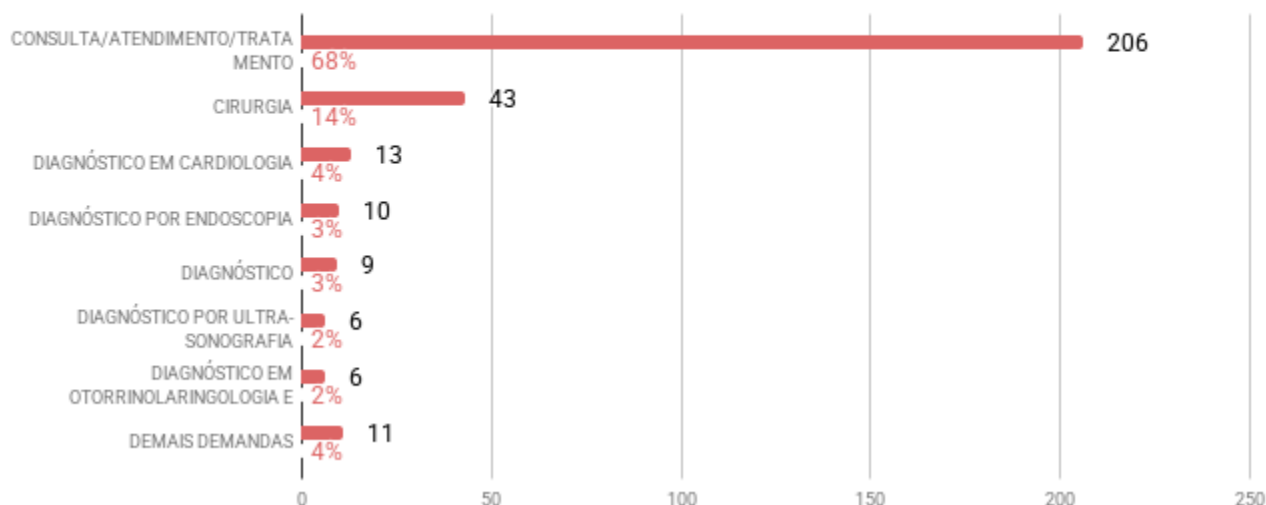


Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

Acerca da análise das manifestações registradas e classificadas na tipologia de solicitação, verifica-se que a maior parte está relacionada à assistência à saúde, correspondendo a 78% do total de registros, seguidas por produtos de saúde e correlatos (11%). Assistência odontológica, estratégia de saúde da família e gestão, juntas, representam 8% das solicitações. Esse resultado evidencia que, no âmbito dos serviços de saúde, as manifestações refletem a demanda dos usuários por continuidade e qualidade na atenção prestada.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

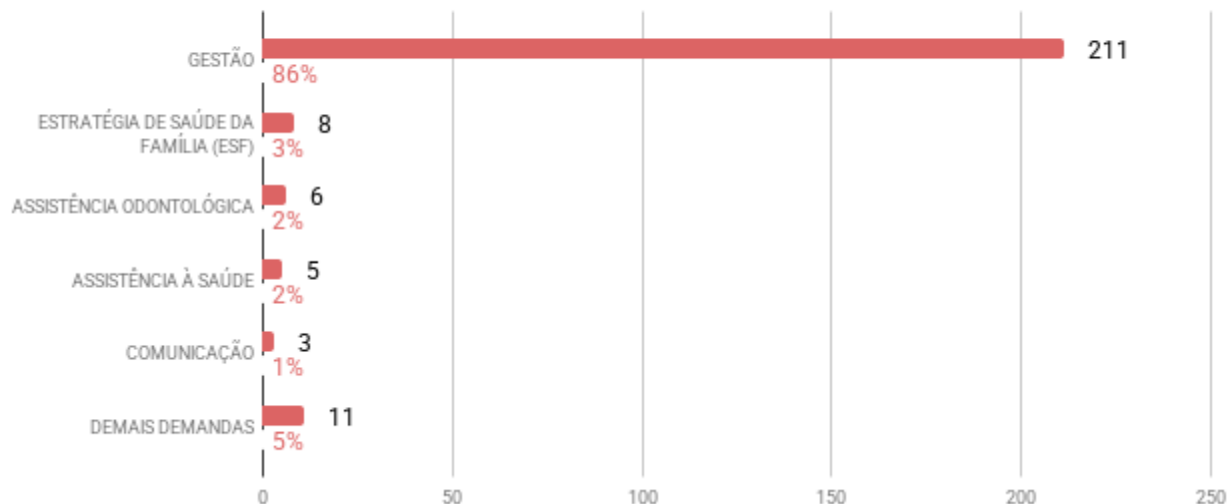
Ao aprofundar a análise dos registros classificados como solicitações relacionadas à assistência à saúde, verifica-se, conforme apresentado no gráfico acima, que 68% referem-se a consultas/atendimentos, 14% a cirurgias e, somados, 14% a serviços de apoio diagnóstico.

Destaca-se que, em análise individual das demandas realizadas, a STS Itaim Paulista observa que a maioria das solicitações de consultas/atendimentos está relacionada a especialidades médicas, refletindo a necessidade de ampliação e organização da oferta de especialidades no território, bem como de ações que fortaleçam a resolutividade da atenção básica e a qualificação dos encaminhamentos, iniciativas que já estão em andamento na região.

## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

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

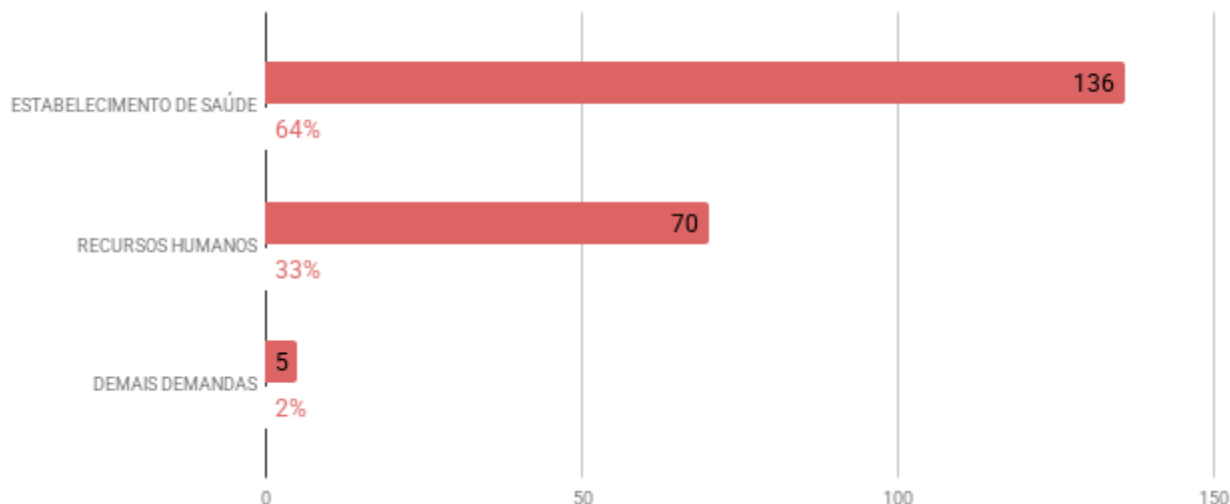
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

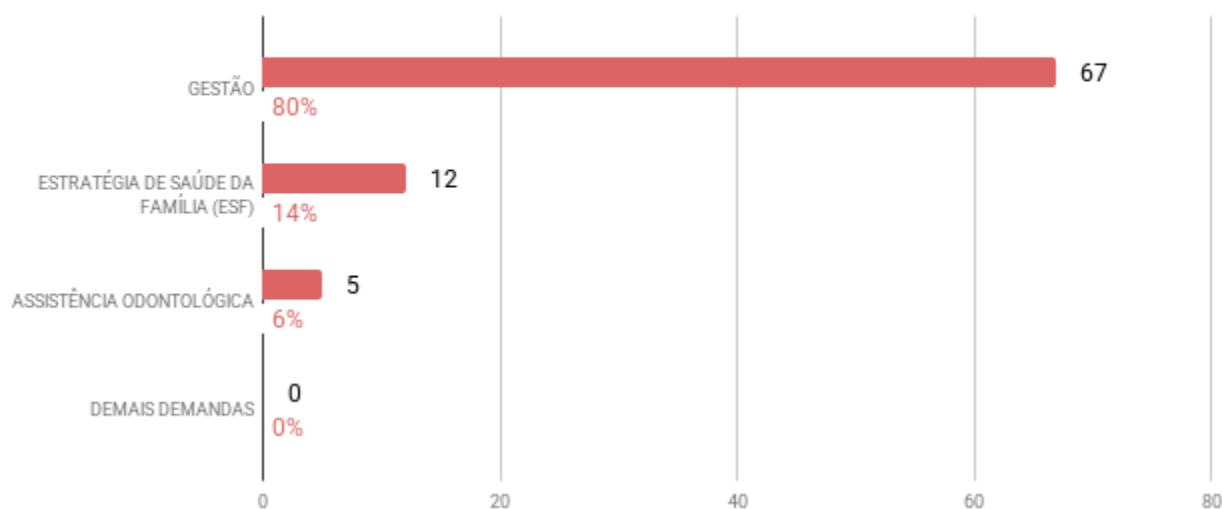
Nas manifestações classificadas na tipologia de reclamações, observa-se que a maior parte está relacionada à gestão, correspondendo a 86% do total. Dessas, 64% referem-se à gestão do estabelecimento de saúde, enquanto 33% estão relacionadas à gestão de recursos humanos.

Esses dados indicam que grande parte das reclamações está vinculada à organização, operação e administração das unidades, evidenciando pontos que requerem monitoramento contínuo e aprimoramento da gestão interna para garantir a qualidade e a efetividade dos serviços prestados.

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

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 07/07/2025.

A análise das manifestações revela que, embora a maior parte das reclamações (86%) esteja concentrada na gestão, principalmente relacionada à administração dos estabelecimentos de saúde (64%) e à gestão de recursos humanos (33%), há, simultaneamente, um reconhecimento positivo das mesmas áreas, pois 80% dos elogios também se referem à gestão. Essa convergência indica que a gestão é percebida pelos usuários como o principal ponto de contato com a organização do serviço, sendo tanto fonte de insatisfação quanto de satisfação.

Os elogios direcionados à Estratégia de Saúde da Família (14%) e à assistência odontológica reforçam que, além da administração central, usuários valorizam serviços específicos que apresentam qualidade percebida. Esses dados evidenciam que a ouvidoria atua como ferramenta estratégica para identificar pontos fortes e fragilidades, permitindo à gestão direcionar melhorias, fortalecer práticas bem-sucedidas e promover maior eficiência e qualidade na prestação dos serviços de saúde.

## 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/UBS INTEGRADA JARDIM DAS OLIVEIRAS	37	37	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM NÉLIA	46	46	100%
CAPS ADULTO II ITAIM PAULISTA	1	1	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAIM PAULISTA	1	1	100%
CER II JARDIM CAMARGO NOVO	4	4	100%
CER II JARDIM CAMPOS	9	9	100%
HOSPITAL DIA - ITAIM PAULISTA	86	86	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAIM PAULISTA	7	9	78%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CIDADE KEMEL	4	4	100%
UBS DOM JOÃO NERY	27	27	100%
UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	31	31	100%
UBS ENCOSTA NORTE	33	33	100%
UBS ITAIM PAULISTA - DR. JÚLIO DE GOUVEIA	1	46	2%
UBS JARAGUÁ	11	11	100%
UBS JARDIM CAMARGO NOVO	18	18	100%
UBS JARDIM CAMPOS	25	25	100%
UBS JARDIM INDAIÁ	19	19	100%
UBS JARDIM ROBRU II - MESSIAS JOSE DA SILVA	27	27	100%
UBS JARDIM SILVA TELLES	25	25	100%
UBS PARQUE SANTA RITA	46	46	100%
UBS VILA CURUÇÁ	38	38	100%
UBS VILA NOVA CURUÇÁ	26	26	100%



Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA MUNICIPAL DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	28	28	100%
UVIS ITAIM PAULISTA / CURUÇÁ	3	3	100%
Total	553	600	92%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 600
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 553
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:
- Principais resultados obtidos: Somente 1 unidade está com índice muito baixo em relação ao prazo de 20 dias.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Estamos evoluindo, mas daremos maior atenção a esta unidade para que possa compreender os problemas a fim de aprimorar os processos. Sairemos mais fortes após a evolução.

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

- Quantidade de demandas recebidas no período:
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período:
- Principais problemas identificados:
- Sugestões para melhoria:

## **11. Plano de ação**

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

Suporte para unidades via e-mail e telefone. Vale salientar que enfatizamos a importância de responder a manifestação da demanda no prazo e colocamo-nos sempre à disposição.

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
Sensibilização Gestores dos Serviços	A ação de sensibilização com os gestores do serviço se faz necessária porque a análise das manifestações da ouvidoria revelou que a maior parte das <b>reclamações (86%)</b> está relacionada à <b>gestão</b> , incluindo administração das unidades e gestão de recursos humanos. Apesar disso, os <b>elogios também se concentram na gestão (80%)</b> , indicando que os gestores têm papel central tanto na percepção positiva	Realizar encontros periódicos com gestores das unidades para apresentar os dados consolidados da ouvidoria, destacando reclamações, elogios e padrões de demanda;	Trimestral	Supervisor, Interlocução de Ouvidoria e Áreas Técnicas da STS Itaim Paulista	Em andamento

	quanto negativa dos usuários.				
Promover espaços de discussões de fluxos de encaminhamento para especialidade e resolutividade da Atenção Básica	A ação se faz necessária porque a análise das manifestações da ouvidoria revelou que a maior parte das <b>solicitações de assistência à saúde (78%)</b> está relacionada a consultas/atendimentos, cirurgias e serviços de apoio diagnóstico.	Inserir a Temática nos espaços já implementados (Reuniões de Categorias, Reuniões Técnicas, Fóruns Intersetoriais)	Periódico	Áreas Técnicas STS Itaim Paulista, Núcleo Técnico de Educação Permanente Instituição Parceira	Em andamento

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
24/06/2024	Treinamento SIGRC	Testar o sistema e realizar uma breve apresentação dos procedimentos do sistema.	As Supervisões e Coordenadoria Leste.

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

A melhor forma de demonstrar que estamos no caminho certo é com dados. Chegamos à conclusão de que houve uma queda nas manifestações. Estamos trabalhando para que as solicitações e principalmente as reclamações reduzam cada vez mais.

Ficamos alegres em atender e compreender o desejo ou necessidade dos usuários. A melhor coisa para nós é quando a necessidade do paciente é suprida. Somos uma equipe que busca cada vez mais evoluir nos processos e chegar à almejada perfeição no nosso atendimento.

### **14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado**

Após análise detalhada das manifestações registradas na ouvidoria, verificamos que a maior parte das solicitações está relacionada à assistência à saúde (78%), seguida por produtos de saúde, assistência odontológica, Estratégia de Saúde da Família e gestão. Observa-se que as demandas concentram-se em consultas, atendimentos, cirurgias e serviços de apoio diagnóstico, evidenciando a importância de aperfeiçoar os fluxos de encaminhamento, fortalecer a resolutividade da atenção básica e ampliar a oferta de especialidades no território.

No que se refere às reclamações, 86% estão relacionadas à gestão, com destaque para a administração das unidades e gestão de recursos humanos, enquanto os elogios também se concentram na gestão (80%), evidenciando que a administração exerce papel central na percepção positiva e negativa dos usuários. Esses dados reforçam a importância da ouvidoria como canal estratégico de monitoramento da qualidade dos serviços, permitindo identificar fragilidades e boas práticas.

Diante desse panorama, a STS Itaim Paulista reforça seu compromisso com a escuta qualificada dos usuários, promovendo ações de capacitação, sensibilização de gestores, padronização de fluxos, implementação de indicadores de desempenho e fortalecimento da integração entre atenção básica e especialidades.

Essas iniciativas visam garantir atendimento de qualidade, maior resolutividade e satisfação da população, consolidando a ouvidoria como instrumento de gestão e aprimoramento contínuo dos serviços de saúde no território.

Atenciosamente,

Deborah Magalhães Cerqueira  
Supervisora Técnica de Saúde Itaim Paulista

## **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\\_assistencias/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/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.



## **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>

