

3º 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 - CEP
08115-000 - São Paulo - SP

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 Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista

Ouvidor

Silvia Terumi Horikawa

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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	14
8. Elogios	16
9. Análise de Prazo de Resposta	19
10. Plano de ação	22
11. Participação da Ouvidoria em eventos	25
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
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

Pertencendo à Coordenadoria Regional de Saúde Leste - CRSL a Supervisão Técnica de Saúde - STS do Itaim Paulista está localizada na Zona Leste da cidade de São Paulo, abrange os distritos administrativos do Itaim Paulista e de Vila Curuçá. A região possui uma população estimada em mais de 345 mil habitantes e é caracterizada por sua alta densidade demográfica, áreas periféricas e forte dependência de serviços públicos locais.

A STS Itaim Paulista supervisiona 31 unidades de saúde entre elas:

- 1 UPA 24 horas;
- 1 AMA/UBS Integrada;
- 1 Caps Infanto 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;
- 15 Unidades Básicas de Saúde distribuídas pelo território;
- 1 Centro de testagem e Aconselhamento em IST Aids (CTA);
- 1 Ambulatório Especializado no Atendimento à Vítimas de Violência Doméstica; e
- 1 Centro de Especialidades Odontológicas.

Nesta região atuam em parceria com a Administração Direta as Organizações Sociais de Saúde Santa Marcelina e a Casa de Isabel.

2. Panorama Geral do período

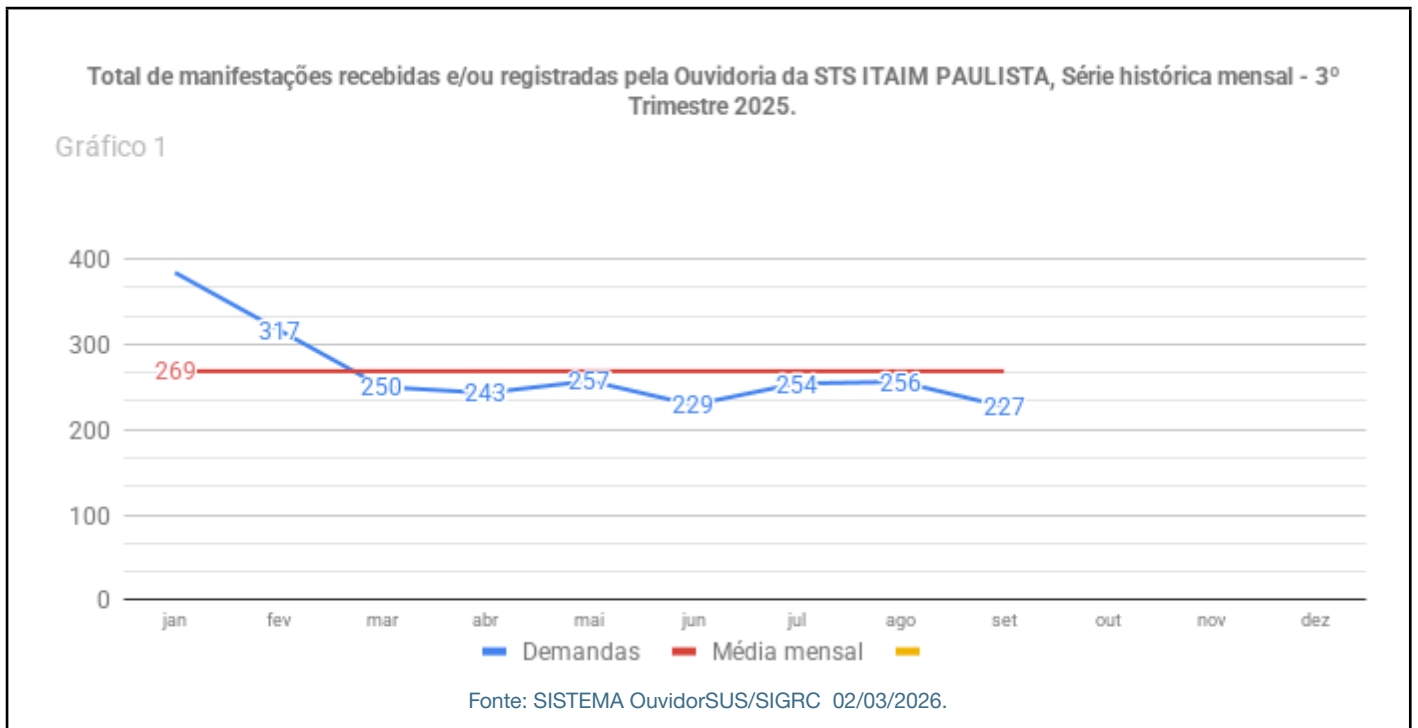
Os equipamentos de saúde do território buscam garantir o direito à saúde da população, promovendo a prevenção, o diagnóstico, o tratamento e a reabilitação da saúde, com garantia de qualidade, transparência e segurança na assistência prestada.

A ouvidoria nos serviços de saúde é essencial para garantir um bom 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 um pequeno aumento no número de manifestações registradas pela ouvidoria em comparação ao trimestre anterior, passando de 729 para 737, o que pode representar uma procura maior pelos serviços de ouvidoria, reforçando a confiabilidade da população no serviço prestado por esse setor.

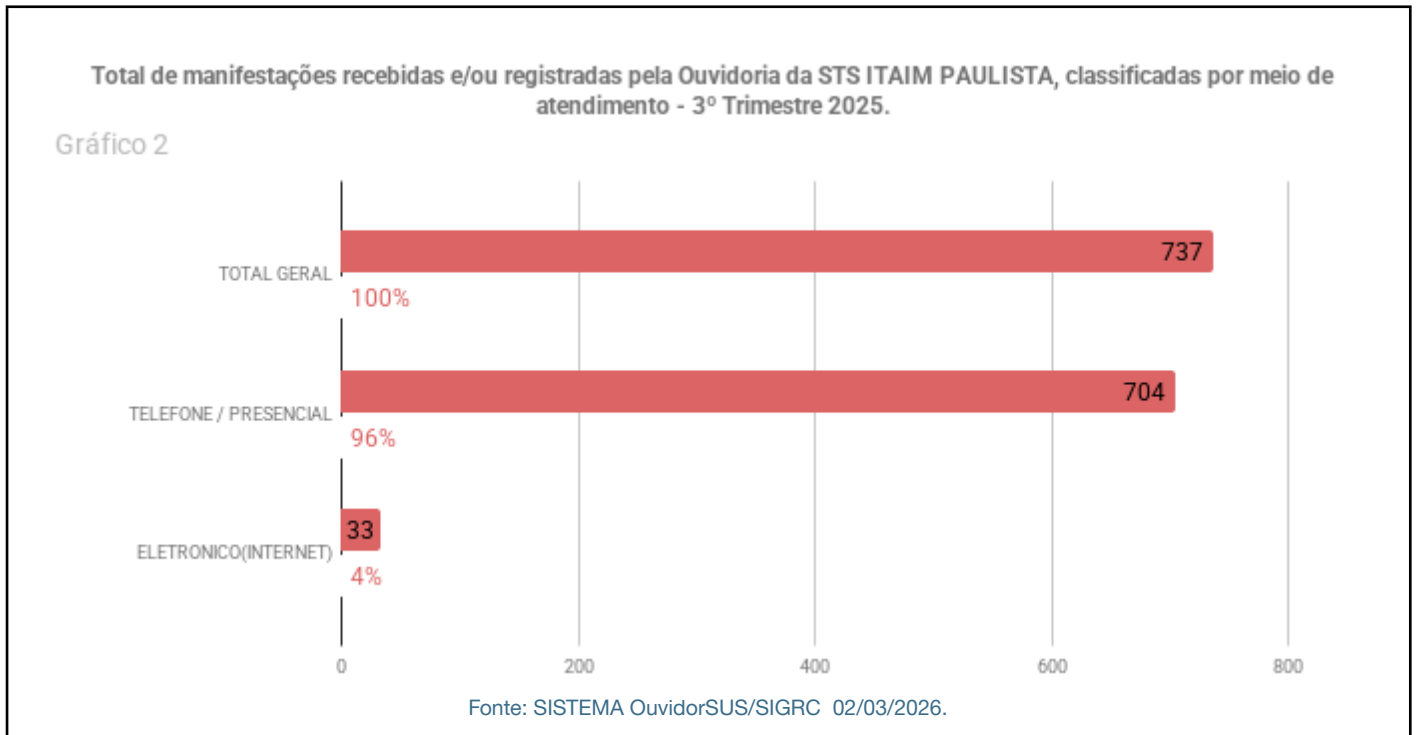
Os meses de julho, agosto e setembro de 2025 foram marcados por campanha de testagem e vacinação relacionadas ao Julho Amarelo (Hepatites virais); campanha de prevenção aos cânceres de cabeça e pescoço, com alertas sobre o risco do tabagismo e do consumo de álcool; ações de monitoramento de Arboviroses, com a circulação de informes por unidades de vigilância em saúde; o incentivo e a conscientização sobre a importância da amamentação/aleitamento materno (Agosto Dourado); em setembro houve alta de infecções respiratórias como Covid-19 e Influenza, além dos casos de Dengue e Leptospirose, também sendo o mês dedicado à conscientização da importância do cuidado com a saúde mental (Setembro Amarelo).

3. Número de manifestações – Série histórica



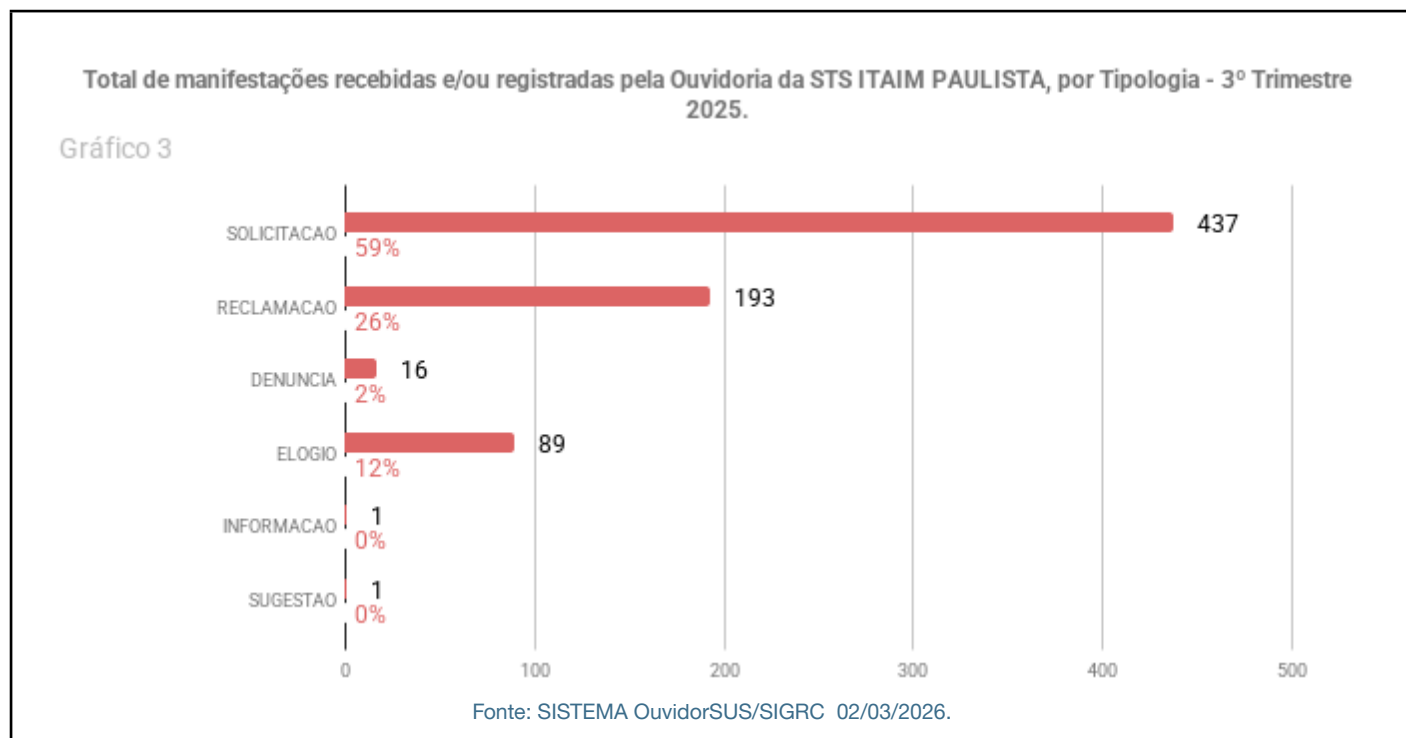
No gráfico acima é possível verificar uma linearidade no número de manifestações acolhidas em comparação com o trimestre anterior, podendo representar uma estabilidade na prestação dos serviços de ouvidoria e uma relação de confiança na mediação de solicitações e devolutivas realizadas em ambos os períodos.

4. Meios de atendimento



No gráfico 2 é possível observar que não houve manifestação por meio de correspondência oficial e que as demandas registradas por telefone ou presencialmente lideram como forma de acolhimento das demandas. Esse levantamento pode indicar duas coisas: uma, que a população usuária dos serviços de saúde pública tem dificuldade para acessar e preencher os formulários disponibilizados eletronicamente, outra, que esses mesmos usuários se sentem melhor acolhidos quando expõem suas necessidades a um atendente humano.

5. Classificação das manifestações



No gráfico acima, que demonstra a tipologia das manifestações, verifica-se que a categoria de solicitações lidera o comparativo com 59% das manifestações.

As reclamações também são muitas, mas perfazem 26%, seguidas dos 12% de elogios, 2% de denúncias, além de uma informação e uma sugestão.

Esse gráfico espelha que a maior parte das manifestações (solicitações e reclamações) é por busca de informações, serviços ou providências.

Os elogios, que correspondem a 12% das manifestações, mesmo que menos expressivos, formam um importante indicador de satisfação dos usuários.

As denúncias, representam 2% das manifestações, o que pode indicar um baixo número de ocorrências relacionadas a irregularidades ou maior resolutividade interna dos serviços.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 437 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 59% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (58%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (78%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 14% são relativos a Ortopedia e 10% a Neurologia.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 67% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 13% a Cirurgia.

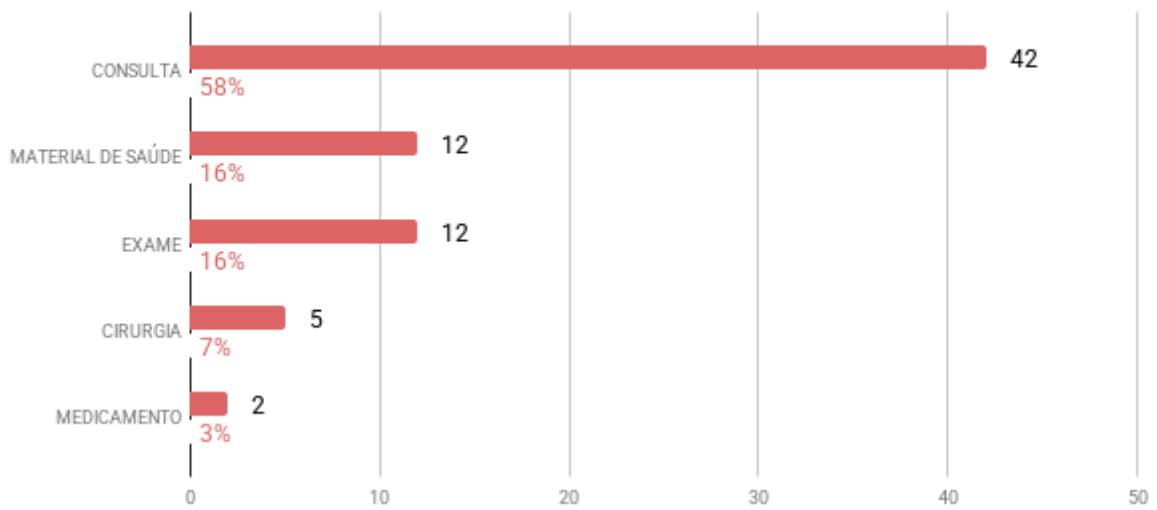
Ao realizar a análise dos gráficos 4 e 5, que tratam dos registros classificados como solicitações recebidas/registradas e solicitações relacionadas ao assunto Consulta respectivamente, verifica-se que, conforme apresentado no gráfico 4, 58% referem-se a consultas/atendimentos, 16% referem-se a material de saúde, 16% referem-se a exames, 7% a cirurgias e, 3% a medicamentos.

Enquanto o gráfico 5, trata de analisar o assunto Consulta, sendo a maior parte das manifestações relacionadas à especialidade de Ortopedia, 14% e Neurologia, 10%.

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 da oferta de especialidades no território.

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

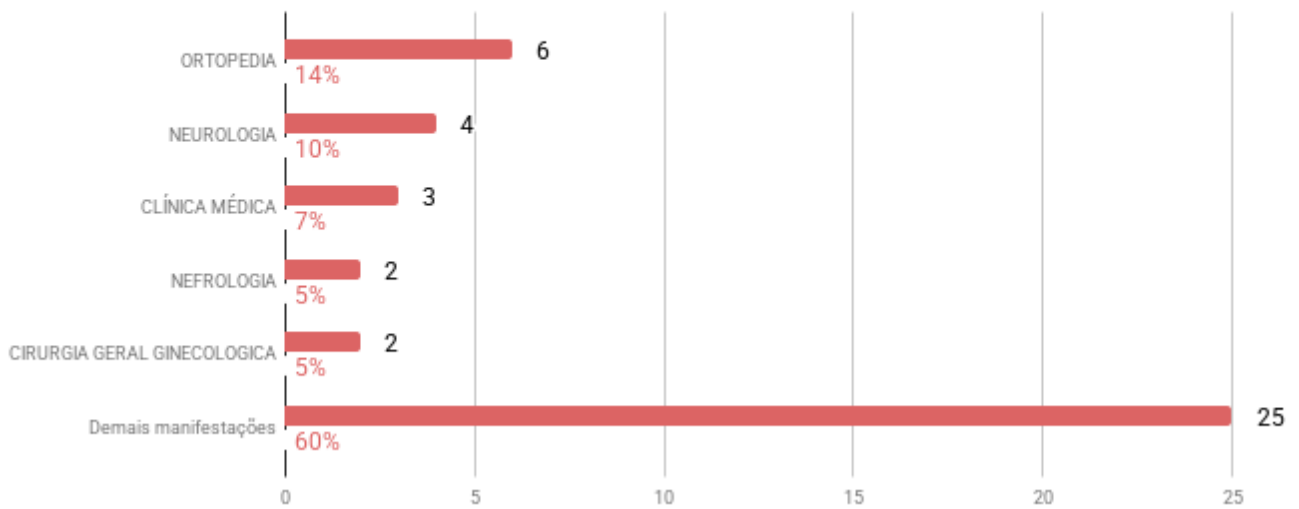
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

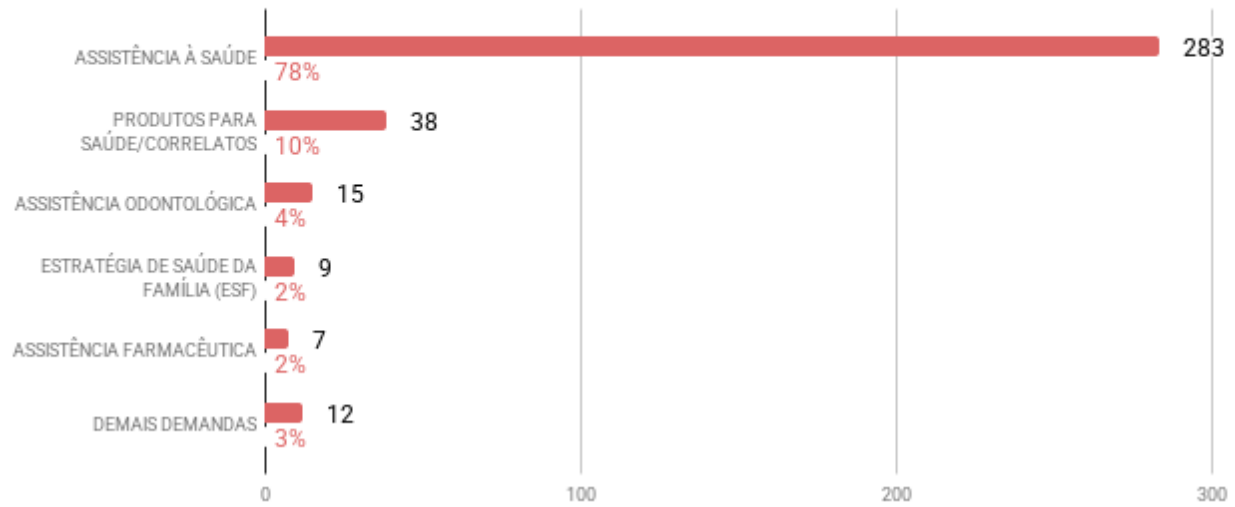
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

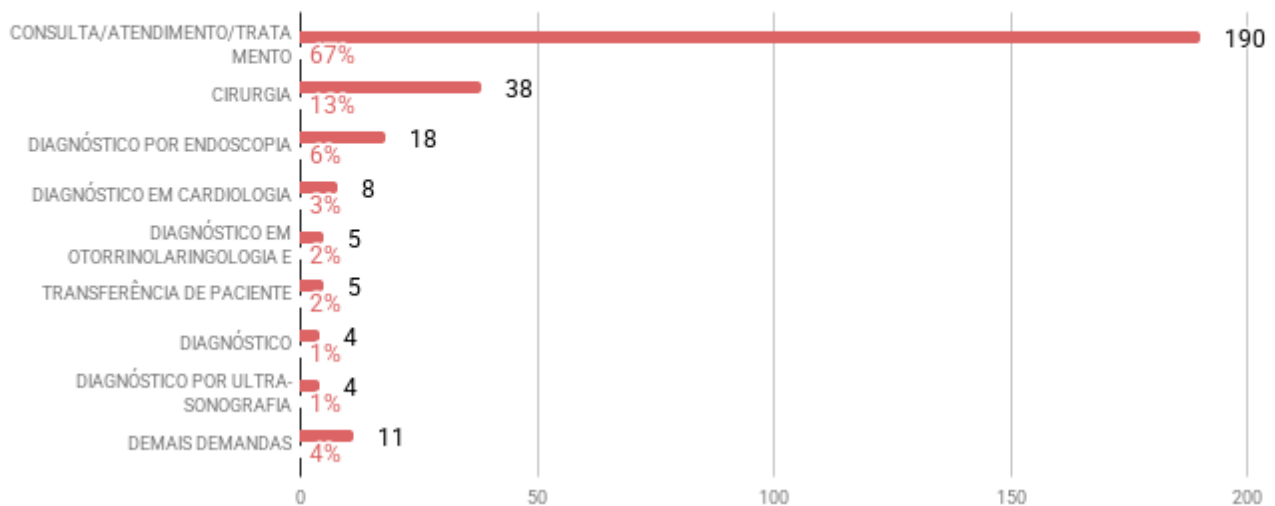
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Itaim Paulista - 3 Trimestre 2025.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 193 reclamações registradas no período correspondem a 26% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (50%).

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (85%).

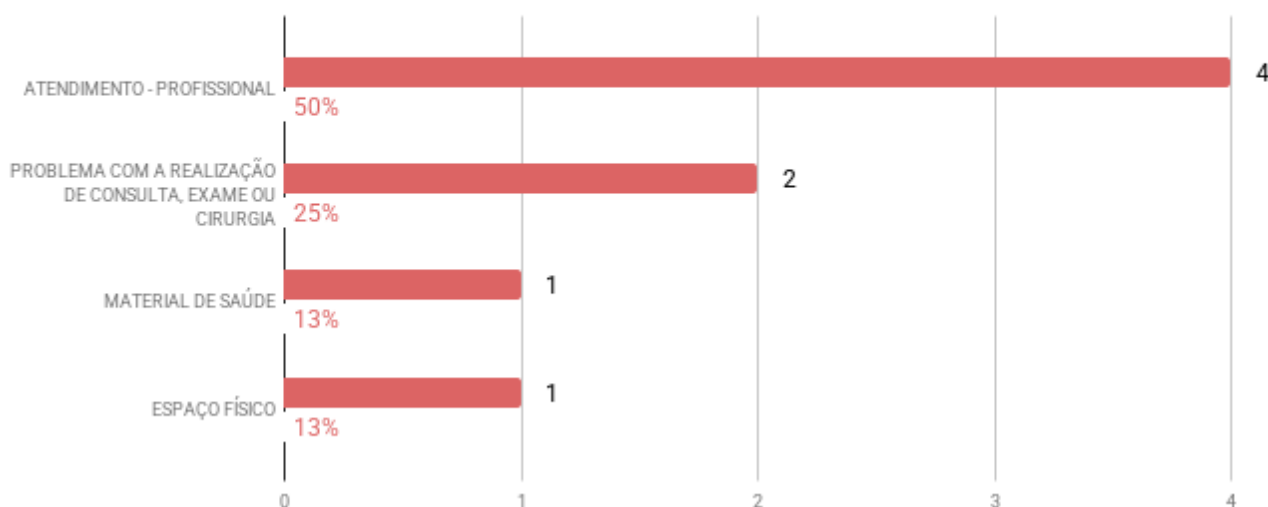
O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a Má conduta e 25% a falta de comunicação e 25% não passou as informações corretas.

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS (Gestão). Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a Estabelecimento de saúde e 44% a Recursos Humanos.

Esse levantamento indica que a maior parte das reclamações refletem o descontentamento da população em relação à organização, aos fluxos operacionais e à administração das unidades. Assim, é importante que sejam realizadas análises para melhoria dos fluxos e o monitoramento contínuo para garantir um bom atendimento em saúde à população.

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

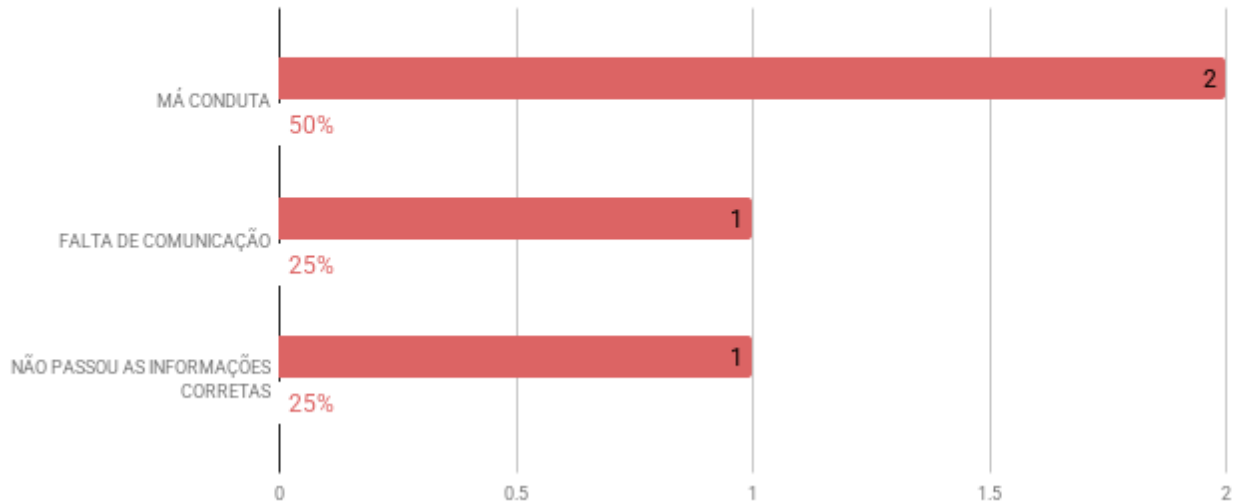
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

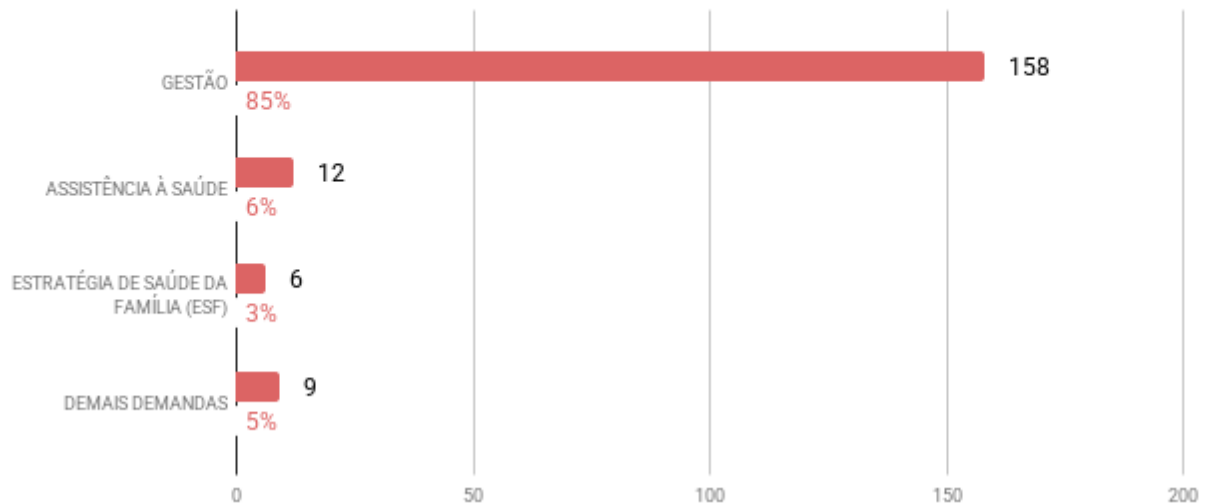
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

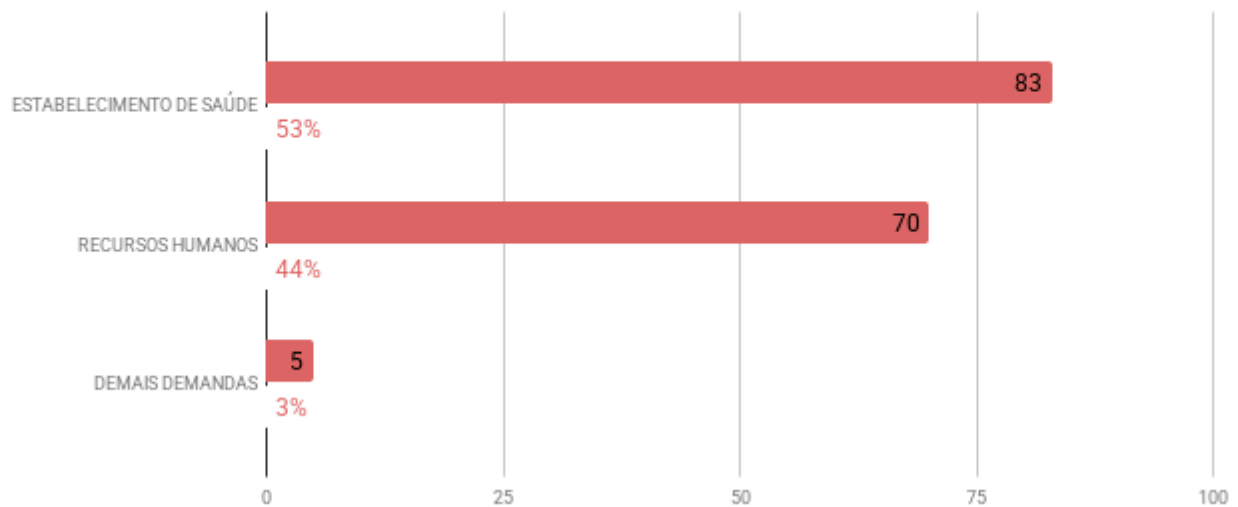
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

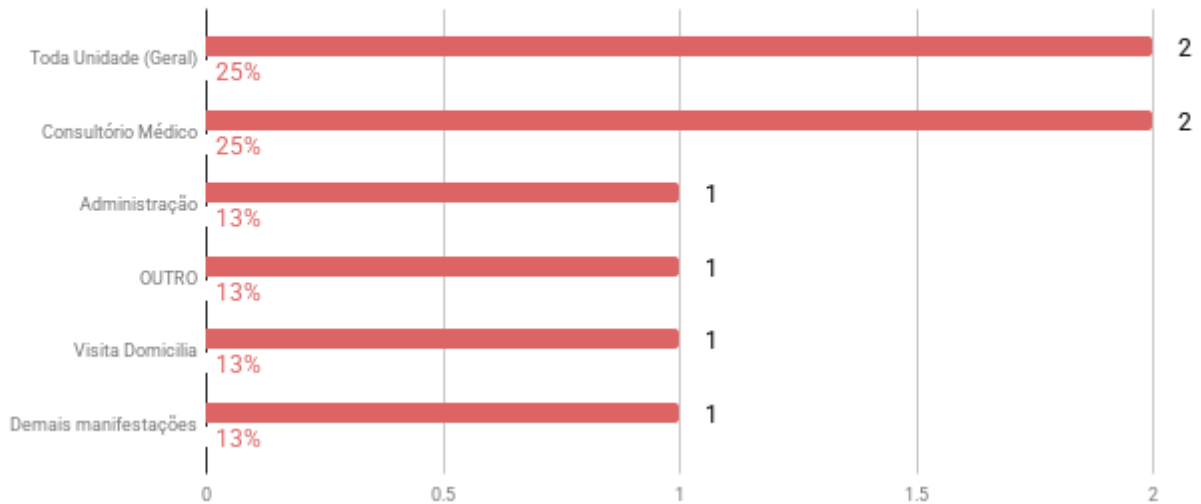
Foram registrados **89 elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **12% do total**. A média mensal no trimestre foi 30 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, os assuntos com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foram Toda unidade e Consultório médico, que representam 25% cada.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 81%.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, assunto ATENDIMENTO NO SERVIÇO DE SAÚDE SUS, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS ITAIM PAULISTA - 3º Trimestre 2025.

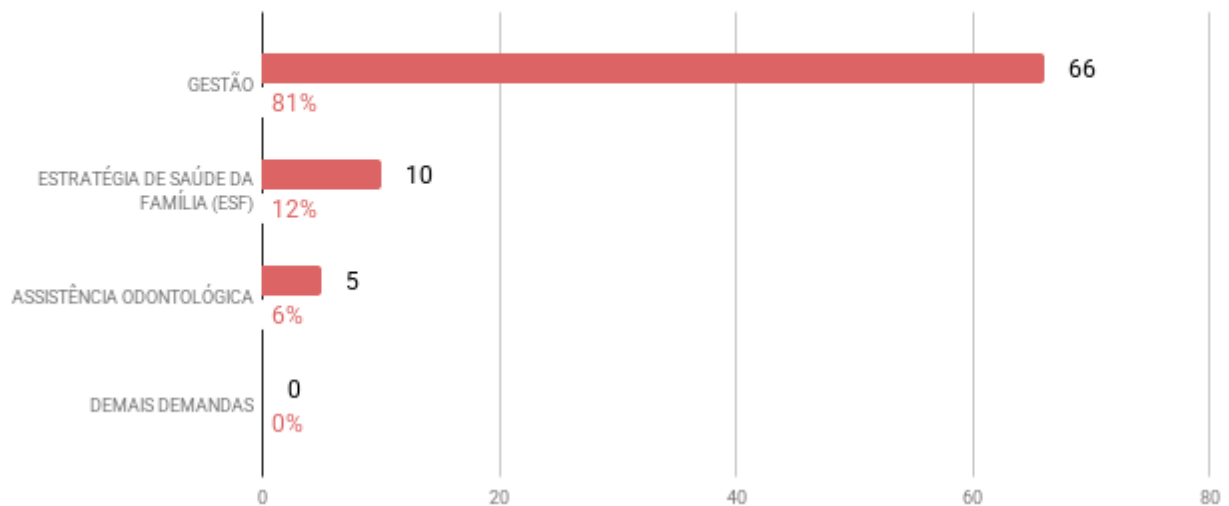
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Considerando o conjunto das manifestações em relação aos elogios, verificamos que, em grande parte, são direcionados à gestão. Assim, é possível avaliar que a gestão é vista pelos usuários como o principal canal de comunicação com os serviços de saúde.

Os 10 elogios direcionados à Estratégia de Saúde da Família (12%) e 5 à assistência odontológica (6%) reforçam que, além da administração central, usuários também valorizam serviços específicos.

Esses dados evidenciam que a ouvidoria atua como ferramenta estratégica para identificar fragilidades e pontos fortes, permitindo à gestão otimizada, fortalecendo práticas bem-sucedidas e promovendo um atendimento transparente e de qualidade.

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	27	27	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM NÉLIA	50	50	100%
CAPS AD II JARDIM NÉLIA	2	2	100%
CAPS ADULTO II ITAIM PAULISTA	3	3	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II ITAIM PAULISTA	1	1	100%
CER II JARDIM CAMARGO NOVO	5	5	100%
CER II JARDIM CAMPOS	8	8	100%
HOSPITAL DIA - ITAIM PAULISTA	99	99	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - ITAIM PAULISTA	7	9	78%
UBS CIDADE KEMEL	14	14	100%
UBS DOM JOÃO NERY	32	32	100%
UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	28	28	100%
UBS ENCOSTA NORTE	32	32	100%
UBS ITAIM PAULISTA - DR. JÚLIO DE GOUVEIA	0	38	0%
UBS JARAGUÁ	23	23	100%
UBS JARDIM CAMARGO NOVO	26	26	100%
UBS JARDIM CAMPOS	22	22	100%
UBS JARDIM INDAIÁ	16	16	100%
UBS JARDIM ROBRU II - MESSIAS JOSE DA SILVA	23	23	100%
UBS JARDIM SILVA TELLES	19	19	100%
UBS PARQUE SANTA RITA	58	58	100%
UBS VILA CURUÇÁ	27	27	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA NOVA CURUÇÁ	35	35	100%
UPA MUNICIPAL DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	35	35	100%
Total	592	632	94%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 632
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 592
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

No caso temos a UBS Júlio de Gouveia, tratando-se da única unidade básica de saúde do Itaim Paulista a ser administrada pela Administração Direta atualmente. A unidade passa por dificuldades de falta de profissionais. Já a Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista, também passa por dificuldade na vinculação de profissional à interlocução de Ouvidoria.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: em relação à UBS Júlio de Gouveia, foram solicitados profissionais para a unidade. Porém, com a falta de concursos recentes e a falta de profissionais concursados que queiram atuar na região, a unidade tem articulado apoio com unidades parceiras para melhorar prazos e respostas. A STS Itaim Paulista também tem realizado tentativas de vincular profissionais à pasta das Ouvidorias.
- Principais resultados obtidos: Melhor organização das demandas e oferta de respostas mais eficientes e resolutivas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: No caso das unidades da Administração Direta, existe a necessidade de implementação de profissionais capacitados que possam sanar as lacunas que impossibilitam a boa atuação da unidade.

10. Plano de ação

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

De forma geral, todas as unidades têm trabalhado bastante, no sentido de realizarem suas devolutivas de forma rápida, transparente e efetiva. Assim, procuramos manter a busca pela melhoria constante da eficiência, da eficácia e da qualidade das informações.

A Ouvidoria - STS Itaim Paulista tem se disponibilizado a apoiar as unidades no que for necessário e possível, por todos os meios de comunicação.

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
Oferta de apoio às unidades pelo ouvidor e pelo núcleo técnico da STS Itaim Paulista	Para tratamento das demandas é necessário conhecimento dos fluxos de direcionamento, que pode envolver diversas interlocuções, até mesmo a intersetorialidade	Por meio das ferramentas de comunicação, e-mails, telefone, Whatsapp, SEI e o próprio SIGRC	A todo momento de expediente normal ou excepcional	O ouvidor, o suplente o ouvidor e a equipe técnica da Supervisão de Saúde	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
22/09/2025	Reunião de Ouvidores	1. Força Tarefa para fechamento do passivo; 2. Alinhamento sistema SIGRC.	Jeffete Silva Paiva (presencial) e Karima Abdul Fattah (online) e CRS-Leste e Supervisões.

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Em análise deste terceiro trimestre de 2025, foi possível verificar que, de forma geral, os fluxos e prazos tem fluído de forma consistente, apesar das dificuldades enfrentadas, foi alcançado um percentual de 94% de demandas respondidas dentro do prazo predeterminado de 20 dias.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A partir do estudo sobre as manifestações registradas na ouvidoria, verificou-se que muitas solicitações envolvem a gestão das unidades, os atendimentos profissionais, a demora nos agendamentos em especialidades e exames específicos, estabelecimentos de saúde e a falta de insumos/medicamentos.

As demandas mais recorrentes englobam a importância do atendimento humanizado aos usuários do SUS, como fator determinante para abertura de uma reclamação ou para o registro de um elogio.

Muitas vezes, a boa comunicação entre os profissionais das unidades e seus clientes pode contribuir para um melhor entendimento dos fluxos e evitar descontentamentos, considerando que, do total de manifestações, 59% são solicitações.

As reclamações acumularam 26%, dado que precisa ser melhorado e que apresentou uma leve melhora em comparação ao trimestre anterior, que foi de 33%.

Os elogios também obtiveram uma melhora de 1%, totalizando atuais 12%.

Assim, a Supervisão Técnica de Saúde - STS Itaim Paulista considera que, aos poucos, o panorama tende a ser de maior confiança da população nos serviços fornecidos pelo SUS, bem como, historicamente é possível observar o aumento na diversificação dos serviços ofertados.

Para tanto, a STS Itaim Paulista continua apostando em capacitações,

na Educação Permanente, no diálogo com as unidades e na intersetorialidade para obter, cada vez mais, bons resultados na administração de bens e serviços do SUS à população.

Atenciosamente,

Karina Prestupa de Sousa

Supervisora Técnica de Saúde Itaim Paulista

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>

