

4º 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: Av. 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 27p.

- 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
Ouidora 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	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Plano de ação	18
11. Participação da Ouvidoria em eventos	20
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	21
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	21
14. Glossário	23
15. Siglário	24
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	26
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	27

1. Perfil da Unidade de Saúde

Vinculada 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, tendo como distritos administrativos o Distrito do Itaim Paulista e o Distrito da 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 sendo 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 CERs 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

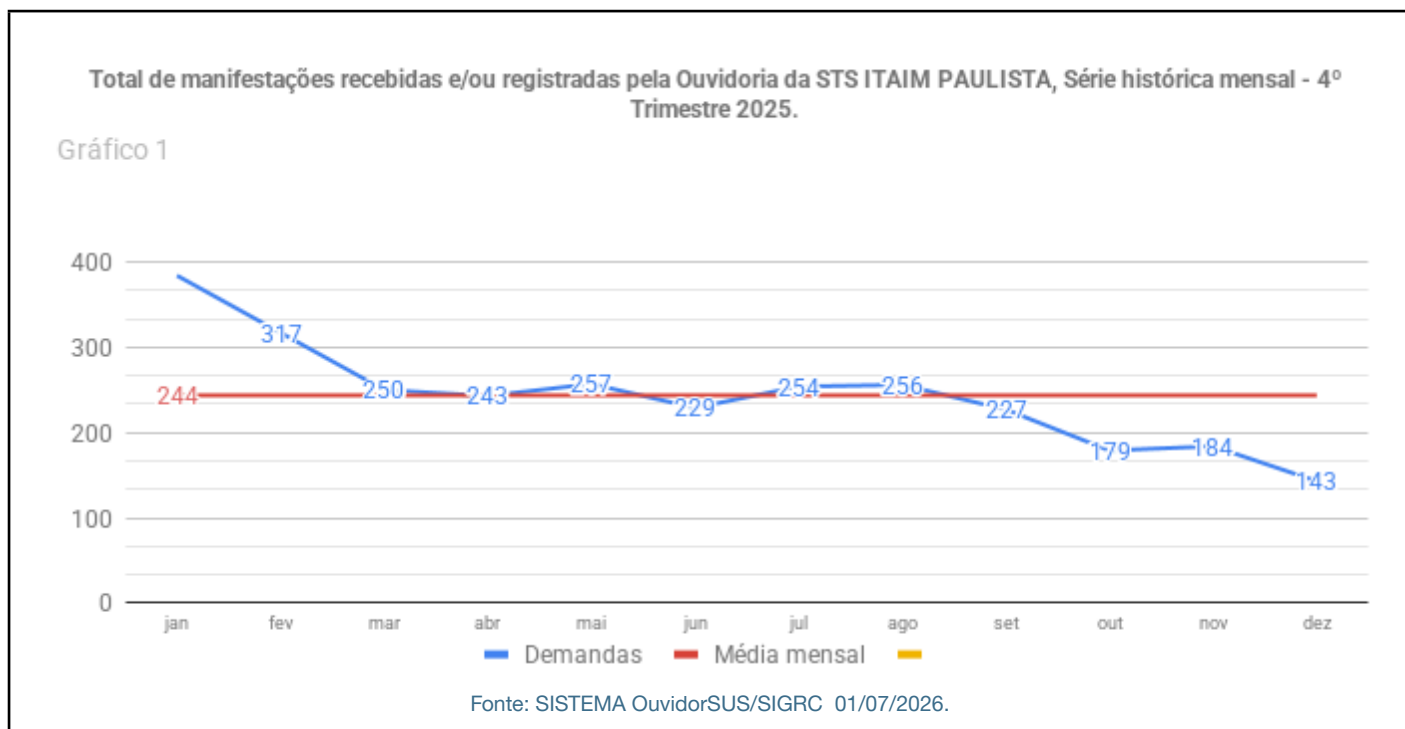
Nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2025, foram realizadas ações de promoção da saúde da mulher (Outubro Rosa); prevenção contra dengue; campanhas de conscientização masculina (Novembro Azul); trabalhos na prevenção do câncer de pele (Dezembro Laranja); intensificação das ações de vacinação; orientações sobre a utilização do aplicativo Agenda Fácil; entre outras atividades comuns aos serviços.

2.2. Retrospectiva 2025

No quarto trimestre de 2025 foi possível verificar uma queda no registro de manifestações pelo sistema SIGRC, sendo que parte dos registros precisaram ser direcionados por canais como o sistema SEI (Sistema Eletrônico de Informações) e por e-mail institucional, uma vez que a unidade, STS Itaim Paulista, passou por transição de profissional responsável pela ouvidoria, incluindo-se a troca de acesso/senha e capacitação de novo ouvidor.

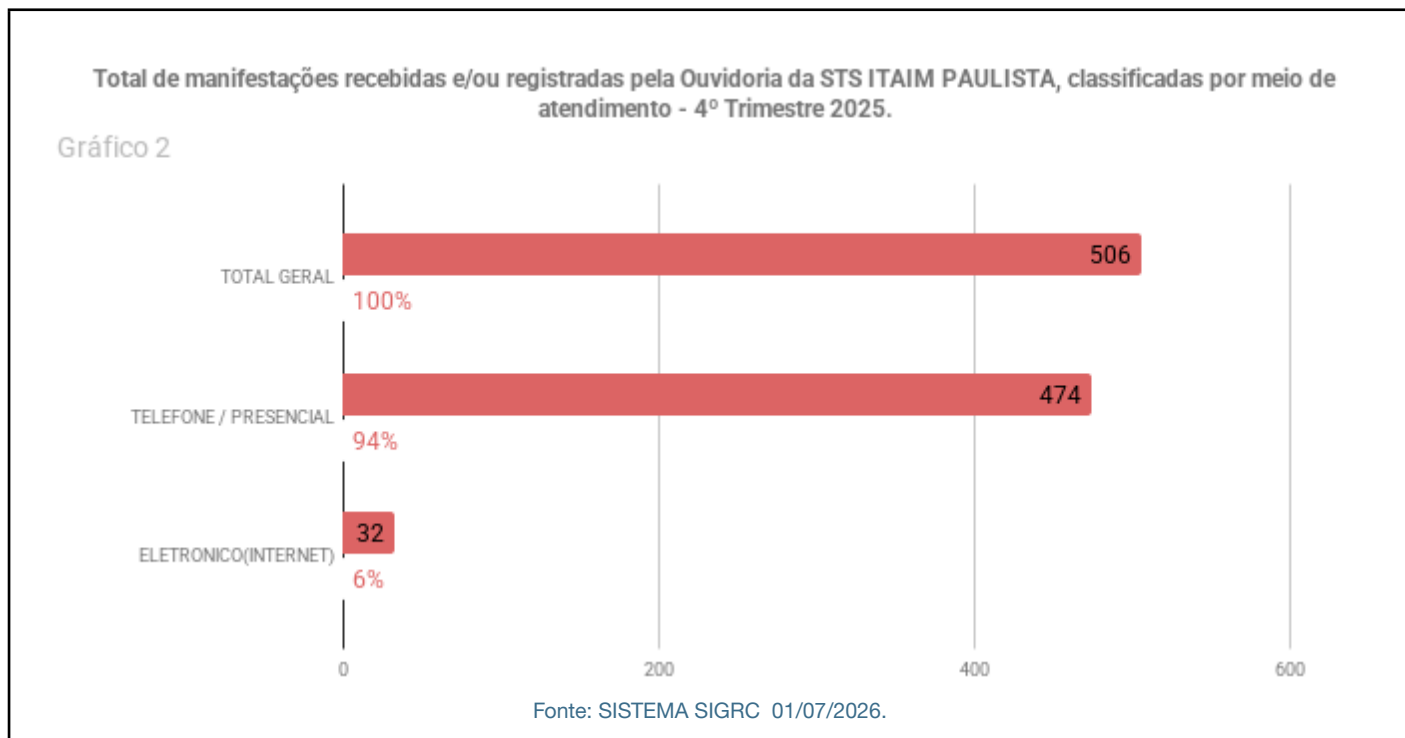
Ainda em dezembro, a reunião de Ouvidores - Encerramento de 2025 e Planejamento para 2026, se deu com a participação do então ouvidor, Sr. Jefte. Tendo a senha da nova ouvidora sido disponibilizada a partir do mês subsequente (janeiro/2026). Em relação ao conteúdo das ouvidorias, foram registradas 506 ouvidorias, que serão detalhadas a seguir, por gráficos e suas respectivas leituras.

3. Número de manifestações – Série histórica



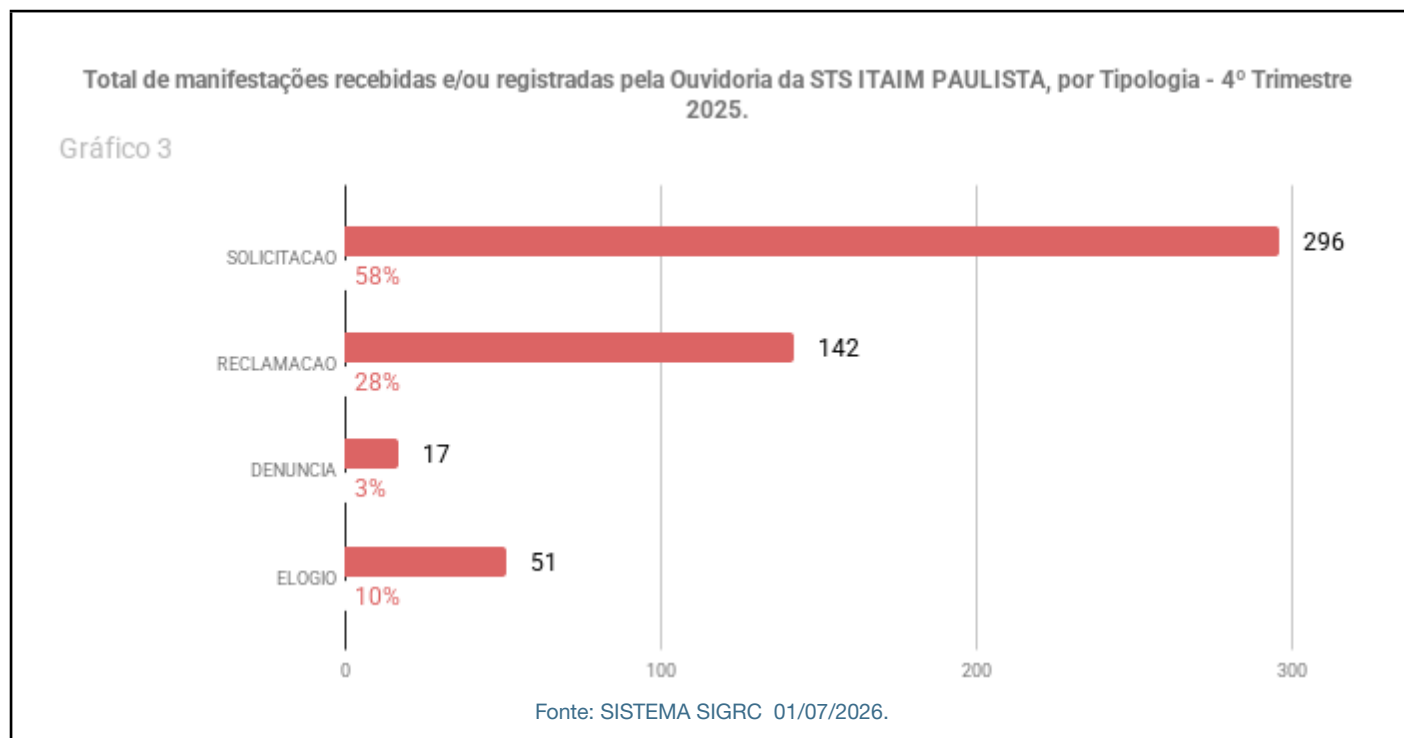
Em análise ao gráfico 1, é possível identificar um declínio no registro de demandas, que podemos atribuir ao período de transição de ouvidor responsável, somando-se à questão sazonal de meses associados às datas festivas de final de ano, entre outras questões.

4. Meios de atendimento



Apesar de as demandas registradas por telefone ou presencialmente serem as formas mais acessadas, houve um pequeno aumento percentual dos registros realizados eletronicamente, de 4% no trimestre anterior, para 6% no 4º trimestre de 2025. Esse levantamento pode indicar que a população esteja se adaptando aos poucos a uma realidade mais informatizada, mesmo com o envelhecimento da população. Ainda assim, os percentuais mudaram pouco e reforçam a preferência das pessoas pelo atendimento pessoal e humanizado.

5. Classificação das manifestações



Ao examinarmos o gráfico relativo à classificação das manifestações, nota-se que as solicitações ocupam o patamar mais elevado, abrangendo 58% do volume total. As reclamações, embora expressivas, totalizam 28% das demandas, seguidas por 10% de elogios, 3% de denúncias, além de registros residuais de informação e sugestão. Tal distribuição evidencia que a maior parcela das interações dos usuários visa a obtenção de providências ou acesso a ações de saúde. Os elogios, com índice de 10%, consolidam-se como um termômetro relevante da percepção positiva da comunidade. Já o baixo percentual de denúncias (3%) sugere uma incidência reduzida de desconformidades ou uma capacidade resolutiva eficaz por parte das unidades.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 296 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 58% do total.

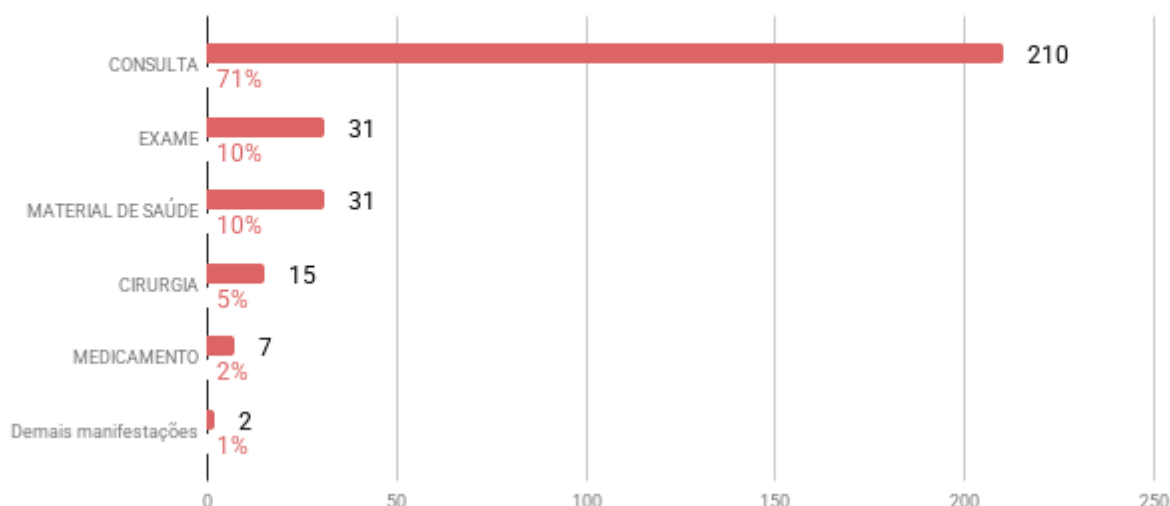
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (71%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 10% são relativos à Clínica Médica e Ortopedia e 13% à Fisioterapia.

Os gráficos 4 e 5 apontam para uma maior demanda relacionada ao acesso inicial, à procura de atendimento médico clínico, e, de forma equivalente, reflete uma grande procura por atendimentos na especialidade de ortopedia, seguido da busca por atendimentos em fisioterapia.

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

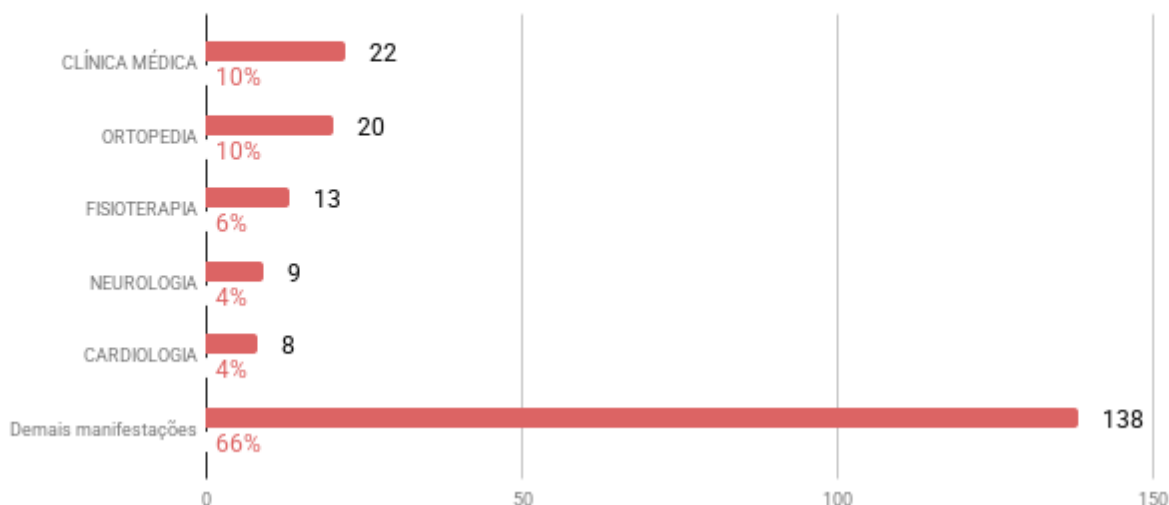
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 142 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total.

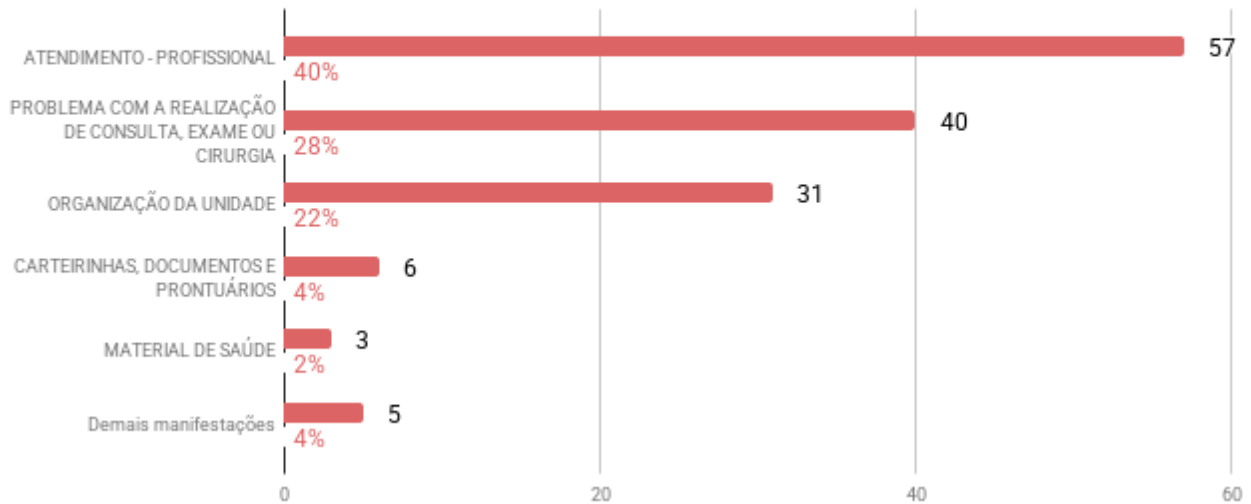
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (40%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 35% são relativos a má conduta e 32% a falta de humanização no atendimento.

Analisando os gráficos 6 e 7, é perceptível a importância do atendimento humanizado, da linguagem simples e elucidativa, com orientações claras e precisas à população usuária dos serviços de saúde pública, inclusive nas questões relacionadas à informatização dos atendimentos.

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

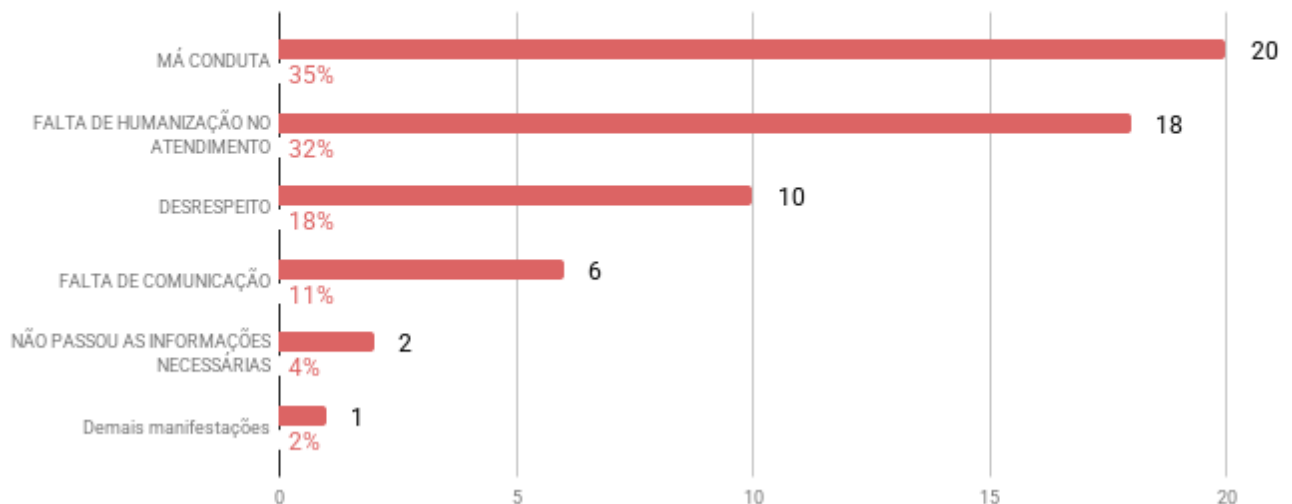
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

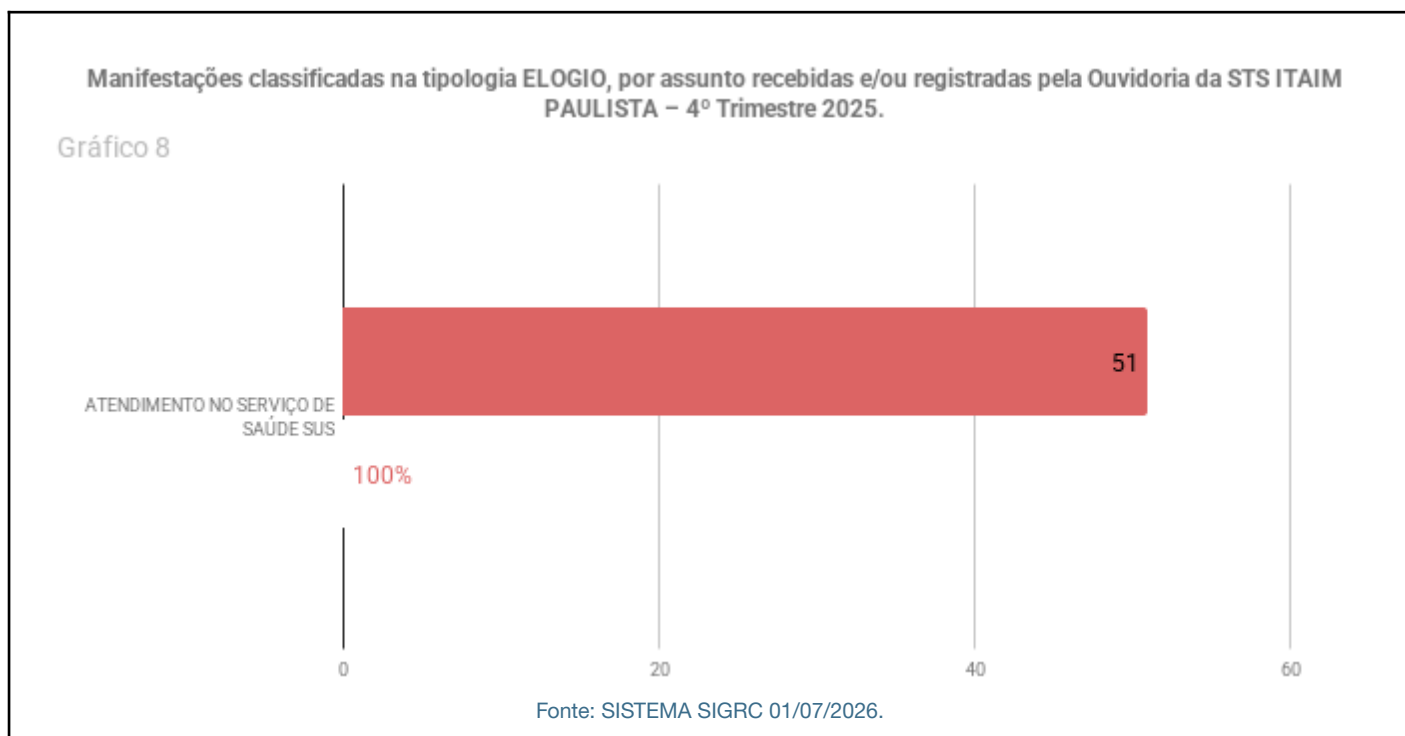
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados **51 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 10% do total.** Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Atendimento no serviço de saúde SUS, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 17 elogios.



A análise dos elogios complementa o levantamento relacionado às reclamações, pois aponta para a mesma necessidade do acolhimento respeitoso e sensível às demandas de saúde da população.

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 ITAIM PAULISTA	289	306	94%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM DAS OLIVEIRAS - CRS-L	5	6	83%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-AMA/UBS INTEGRADA JARDIM NÉLIA - CRS-L	7	18	39%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-CAPS ADULTO ITAIM PAULISTA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-CAPS II AD JARDIM NÉLIA - STS ITAIM PTA.	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-CAPS II INFANTIL ITAIM PAULISTA	1	2	50%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-CER II - JARDIM CAMARGO NOVO	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-CER II - JARDIM CAMPOS	3	6	50%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-HOSPITAL DIA DA REDE HORA CERTA ITAIM PAULISTA	59	59	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-PA MUN DR ATUALPA GIRÃO RABELO	5	8	63%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-PONTO O.S - SANTA MARCELINA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS CIDADE KEMEL	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS DOM JOÃO NERY	15	15	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS DR JÚLIO DE GOUVEIA	4	19	21%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS DR. ATUALPA GIRÃO RABELO	15	15	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS ENCOSTA NORTE - CRS-L	12	12	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS JARDIM CAMARGO NOVO	23	23	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS JARDIM CAMPOS	12	12	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS JARDIM INDAIÁ	7	11	64%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS JARDIM JARAGUÁ	1	11	9%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS JARDIM ROBRU 2 - MESSIAS JOSÉ DA SILVA	4	9	44%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS JARDIM SILVA TELLES	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS PARQUE SANTA RITA	25	25	100%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS VILA CURUÇÁ	11	17	65%
SMS-Ouv.SUS-STs ITAIM-UBS VILA NOVA CURUÇÁ	11	19	58%
Total	520	606	86%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 606
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 520
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos: das 25 unidades na tabela acima, 11 unidades não alcançaram o objetivo, sendo que podemos apontar as dificuldades de acesso ao novo sistema SIGRC, incluindo adaptação ao sistema e problemas com senhas e acessos às demandas nesse período, etc.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Na Supervisão Técnica de Saúde Itaim Paulista, foi realizada uma força-tarefa, para organizar as demandas, concluir protocolos em sistema (Ouvidor SUS) e atualizar as informações internamente, além de intensificar as orientações aos pontos de resposta e prestar apoio nas dificuldades de acesso ao sistema SIGRC de cada unidade.
- Principais resultados obtidos: Finalização de grande parte de protocolos pendentes no Sistema Ouvidor SUS e no SIGRC e a normalização dos acessos.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Devido à atualização constante dos sistemas de tratamento das manifestações, é importante que se mantenha a comunicação ativa e eficiente de sempre.

10. Plano de ação

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

Foi realizada uma força-tarefa para organizar as demandas, concluir protocolos em sistema (Ouvidor SUS) e atualizar as informações internamente, além de intensificar as orientações aos pontos de resposta e prestar apoio nas dificuldades de acesso ao sistema SIGRC.

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
Disponibilidade de apoio aos pontos de resposta pelo núcleo técnico de ouvidoria da STS Itaim Paulista.	Para conhecimento dos fluxos de direcionamento e tratamento das demandas.	Por meio das ferramentas de comunicação, e-mails, telefone, Whatsapp, SEI e o próprio SIGRC.	Permanente	Pelo núcleo técnico de ouvidoria da STS Itaim Paulista.	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
08/12/2025	Reunião - Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo	PAUTA: Encerramento 2025 * Planejamento 2026 LOCAL: SMS - Auditório * Rua Dr. Siqueira Campos, 172 - Térreo (-4)	Jefte Silva Paiva

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Do ponto de vista da Ouvidoria - STS Itaim Paulista, o quarto trimestre de 2025 foi repleto de inovações e desafios, que foram enfrentados com determinação e colaboração de toda a equipe, envolvendo técnicos, interlocutores, administrativos, supervisor e assessores. Sendo que foi possível contar também com todo o apoio das equipes de ouvidoria da CRS-Leste e da SMS.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Considerando os registros das manifestações realizadas em ouvidoria, para tratamento nos pontos de resposta vinculados a esta STS Itaim Paulista, 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.

Ao analisarmos a recorrência das demandas, torna-se evidente que o acolhimento humanizado e respeitoso aos usuários do SUS funciona como um pilar central na origem tanto de reclamações quanto de elogios. Frequentemente, o estabelecimento de uma comunicação clara e sensível entre as equipes e a comunidade favorece a compreensão dos fluxos assistenciais, mitigando descontentamentos, especialmente ao observarmos que as solicitações representam um patamar elevado de 58% do volume total de interações registradas.

As reclamações totalizaram 28% no período analisado, o que evidencia uma necessidade de aprimoramento contínuo para melhora deste indicador.

Os elogios totalizaram atuais 10%, tratando-se de um percentual relevante de reconhecimento dos serviços ofertados pelo SUS na região.

Nesta análise, a Supervisão Técnica de Saúde (STS) Itaim Paulista avalia que a comunidade tem usufruído plenamente das ações de saúde disponibilizadas, abrangendo a totalidade da rede assistencial articulada pelo SUS.

Desta maneira, a STS Itaim Paulista mantém seu compromisso com o aprimoramento institucional por meio de capacitações técnicas, ações de Educação Permanente e o fortalecimento do diálogo intersetorial. Tais iniciativas visam a otimização dos resultados e melhoria na prestação de serviços do SUS, assegurando a excelência no atendimento à comunidade.

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>

