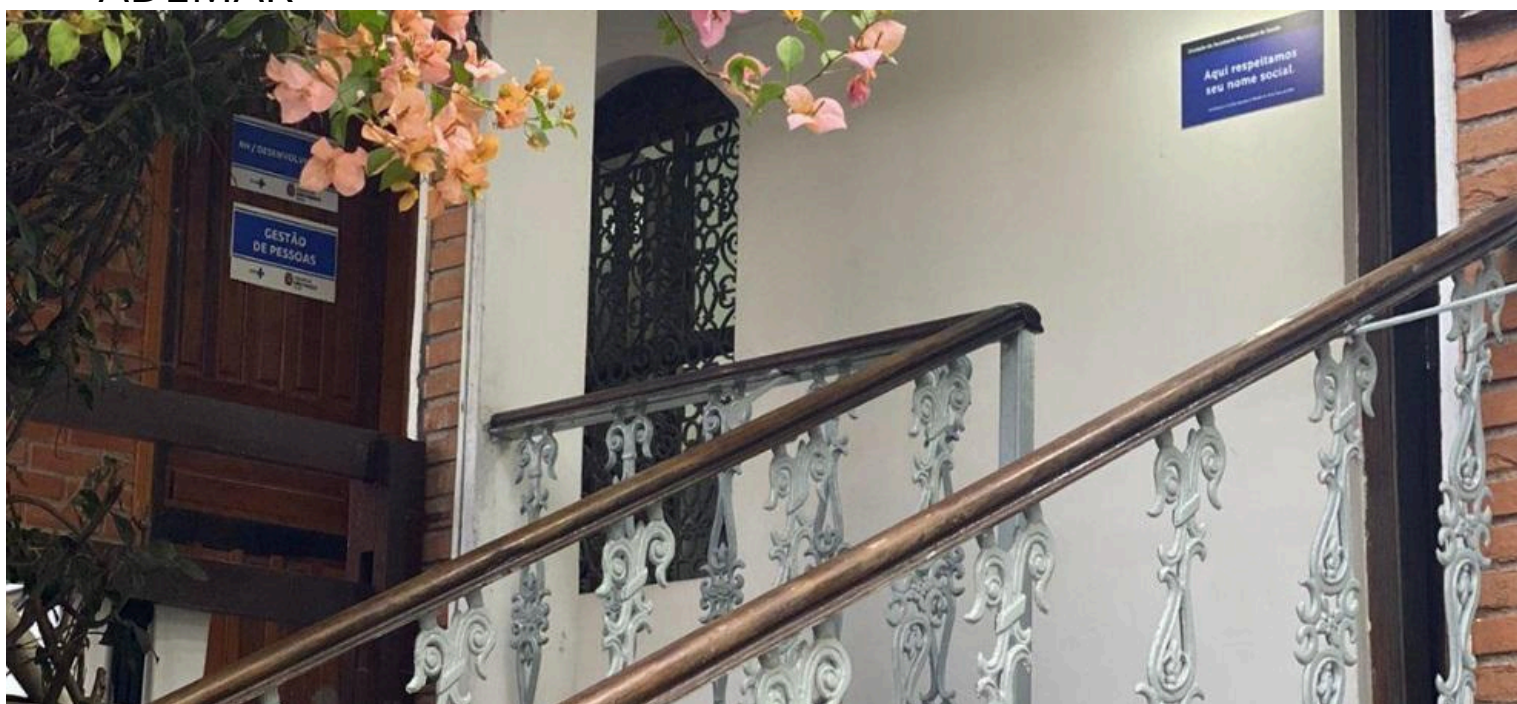


4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUL
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTO AMARO/CIDADE
ADEMAR



Unidade:Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar
Endereço:Rua Aristides da Silveira Lobo, 178 - Bairro: Jardim
Prudência CEP: 04648-180

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, 40p.

- 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 de Saúde Sul

Cleonice de Oliveira Cardoso Expósito

Ouvidora - Coordenadoria de Saúde Sul

Marco Antônio dos Santos

Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Paula Campi Locatelli de Almeida

Ouvidora - Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar

Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro

Tereza Paula da Silva

INTS – Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde

César Roberto Damazio

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	9
2.1. Panorama Geral do Trimestre	9
2.2. Retrospectiva 2025	9
3. Número de manifestações – Série histórica	12
4. Meios de atendimento	13
5. Classificação das manifestações	14
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	17
8. Elogios	19
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Plano de ação	27
11. Participação da Ouvidoria em eventos	32
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	33
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	34
14. Glossário	36
15. Siglário	37
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	39
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	40

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar (STS SACA) integra a Coordenadoria Regional de Saúde Sul (CRS-S) e abrange duas Subprefeituras: Cidade Ademar e Santo Amaro. A Subprefeitura de Cidade Ademar é formada pelos Distritos Administrativos Cidade Ademar e Pedreira, com área territorial de 30,7 km². A Subprefeitura de Santo Amaro compreende os Distritos Administrativos Campo Belo, Santo Amaro e Campo Grande, totalizando uma área de 37,5 km². A área total da STS SACA corresponde a 68,2 km².

A região de Santo Amaro/Cidade Ademar possui uma população estimada de 686.472 habitantes, apresentando importante heterogeneidade social, com cerca de 30% da população vivendo em áreas de alta ou muito alta vulnerabilidade social. Em 2025 registrou 7.236 nascidos vivos, 4.886 óbitos, 689 mil consultas médicas na Atenção Básica e 792 mil atendimentos de urgência e emergência.

A gestão dos serviços de saúde no território é realizada em parceria com a Organização Social Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde (INTS), por meio do Contrato de Gestão Emergencial nº 024/2020-SMS.G/CPCS.

Como Unidade de Ouvidoria, a STS SACA conta com 52 sub-redes de ouvidoria, sendo 10 serviços de administração direta da Prefeitura de São Paulo, composto por 1 Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas CAPS II, 1 Centro de Convivência e Cooperativa - CECCO, 1 SAE - Serviço de Atenção Especializada em IST/AIDS, 1 Centro de Testagem e Aconselhamento - CTA, 1 Unidade de Referência a Saúde do Idoso - URSI, 1 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD, 1 Ambulatório de Especialidades - AE, 1 Centro de Especialidades Odontológicas - CEO III, 1 Unidade de Vigilância em Saúde - UVIS e 1 Centro Especializado em Reabilitação - CER III e 42 sob gestão da Organização Social INTS, composto por 24 Unidades Básicas de Saúde - UBS, 3 AMA/UBS Integradas, 1 Ambulatório de Especialidades - AMA E, 2 Hospitais Dia - HD, 3 Unidades de Pronto Atendimento - UPAs, 5 Centro de Atenção Psicossocial - CAPS, 1 Centro Especializado em Reabilitação - CER III, 1 Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, 1 Unidade de Referência a Saúde do Idoso - URSI, 1 Serviço de Atenção Domiciliar - SAD.

A Ouvidoria funciona nas dependências da Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar desde o ano de 2023. Atualmente, não dispõe de sala exclusiva para suas atividades,

utilizando espaços compartilhados para atendimento presencial e desenvolvimento das atividades administrativas. Embora essa condição represente uma oportunidade de melhoria para o fortalecimento da identidade institucional da Ouvidoria e ampliação da acessibilidade do atendimento presencial, a equipe mantém condições adequadas para acolhimento dos usuários e tratamento das manifestações recebidas.

O território de abrangência da STS Santo Amaro/Cidade Ademar apresenta elevada complexidade assistencial e populacional, contemplando diferentes realidades socioeconômicas e uma extensa rede de serviços de saúde. A população atendida caracteriza-se pela diversidade social, cultural e epidemiológica, gerando demandas relacionadas principalmente ao acesso às consultas, exames especializados, procedimentos cirúrgicos, atendimentos de urgência, qualidade da assistência, informações sobre serviços e solicitações envolvendo regulação e agendamentos.

A Ouvidoria atua de forma articulada com as áreas técnicas da Supervisão, Coordenadoria Regional de Saúde Sul, Organizações Sociais parceiras e unidades de saúde do território, fortalecendo a análise das manifestações e a busca por soluções que contribuam para a garantia dos direitos dos usuários do SUS.

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Como destaque para o terceiro trimestre de 2025, temos a continuidade dos trabalhos de Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) nas Unidades Básicas de Saúde do território de Santo Amaro/Cidade Ademar. Uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levem à melhoria do cuidado para o paciente. Até o momento, 23 das 27 Unidades Básicas de Saúde pertencentes à STS Santo Amaro/Cidade Ademar receberam o selo de certificação da ONA, o que corresponde a 85% das UBS da região.

A Supervisão Técnica de Saúde segue empenhada em viabilizar a adequação do prédio para a nova UBS Vila Joaniza, que atualmente permanece alocada de forma provisória com o fito de não desamparar a população local, posto que o endereço antigo dará lugar a nova UPA Cidade Ademar.

Com a implantação do sistema SIGRC para registro das manifestações de Ouvidoria dos usuários do SUS no Município de São Paulo, em substituição do Sistema OuvidorSUS, efetivado em 16/09/2025, o sistema OuvidorSUS manteve-se disponível para operacionalização, o que demandou o esforço para encerramento das demandas passivas acumuladas, bem como a adaptação ao novo sistema, que impactou no registro e tratamento das demandas.

2.2. Retrospectiva 2025

No primeiro trimestre de 2025, alguns fatores impactaram o contexto de atuação da Ouvidoria. Em fevereiro, foi declarada situação de emergência em saúde pública no Estado de São Paulo em decorrência da epidemia de Dengue (Decreto Estadual nº 69.359, de 19 de fevereiro de 2025). No mesmo período, ocorreram instabilidades no link dos Correios utilizado para acompanhamento das entregas do Programa Fralda em Casa, dificultando o monitoramento das remessas e a elaboração de respostas mais assertivas às manifestações relacionadas ao tema.

Ainda em fevereiro, foram realizados treinamentos para implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), previsto para substituir o sistema OuvidorSUS como plataforma de registro das manifestações de Ouvidoria do SUS no Município de São Paulo. Além disso, houve alterações na composição das equipes técnicas da Supervisão Técnica de Saúde, com entrada e saída de profissionais e mudança na função de Suplente da Supervisora.

No mês de Março/2025, houve o treinamento do novo sistema SIGRC. Ainda nesse mês, houve um evento realizado pela CGM/OGM em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor.

Destaca-se também a incorporação do Hospital Dia Santo Amaro como sub-rede de Ouvidoria desta STS. Considerando a média mensal de 471 demandas registradas pela STS em 2024 e de 211 demandas pelo Hospital Dia Santo Amaro, estimou-se um aumento de aproximadamente 31% no volume de manifestações tramitadas após essa integração.

No segundo trimestre, o período foi marcado pela transferência da UBS Vila Arriete para sua nova sede, em 08 de abril de 2025, situada na Av. Nossa Senhora do Sabará, nº 3.166, Vila Emir. A mudança representou avanço na infraestrutura da unidade, proporcionando instalações reformadas, melhores condições de acolhimento e maior facilidade de acesso para a população do território.

Adicionalmente, embora estivesse prevista para abril de 2025 a implantação do Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão (SIGRC), em substituição ao sistema OuvidorSUS para registro das manifestações de Ouvidoria do SUS no Município de São Paulo, o processo foi postergado, impactando o planejamento operacional das equipes e mantendo a necessidade de continuidade dos fluxos de trabalho já estabelecidos até a efetiva entrada em funcionamento da nova plataforma.

No início do segundo trimestre, mais precisamente em Maio/2025, ocorreu um evento em comemoração aos 20 anos de Ouvidoria SUS na cidade de São Paulo.

No mês de Junho/2025 houve uma intercorrência relacionada ao desabastecimento de insumos que impactaram no volume de manifestações. No mês de Agosto, a Ouvidoria foi pauta na reunião do Conselho Gestor, onde foram apresentados dados relacionados a demandas, tramitações e finalizações.

Em reunião realizada em 11/09/2025 com a Divisão de Ouvidoria da SMS, foi comunicado que a implantação do SIGRC ocorreria em 16/09/2025. O sistema OuvidorSUS permaneceria recebendo registros até 15/09/2025, sendo posteriormente substituído pelo SIGRC.

No mês de Outubro/2025, a Ouvidoria compôs a pauta na reunião de gerentes, cujo objetivo foi apresentar o trabalho realizado pela supervisão e unidades, bem como propor o alinhamento de fluxos para melhor condução das manifestações, propondo um atendimento humanizado, qualificado e comprometido com a ética e legislação que norteiam os princípios do SUS. Além dessa, em outras reuniões de gerentes foi possível retomar essa pauta durante o ano.

Foi determinado que todas as demandas existentes no OuvidorSUS deveriam ser concluídas até 31/12/2025. Houve mobilização para realizar a capacitação dos profissionais no curso de Ouvidoria SUS, criação e regularização de logins e acompanhamento de problemas de acesso e suporte técnico.

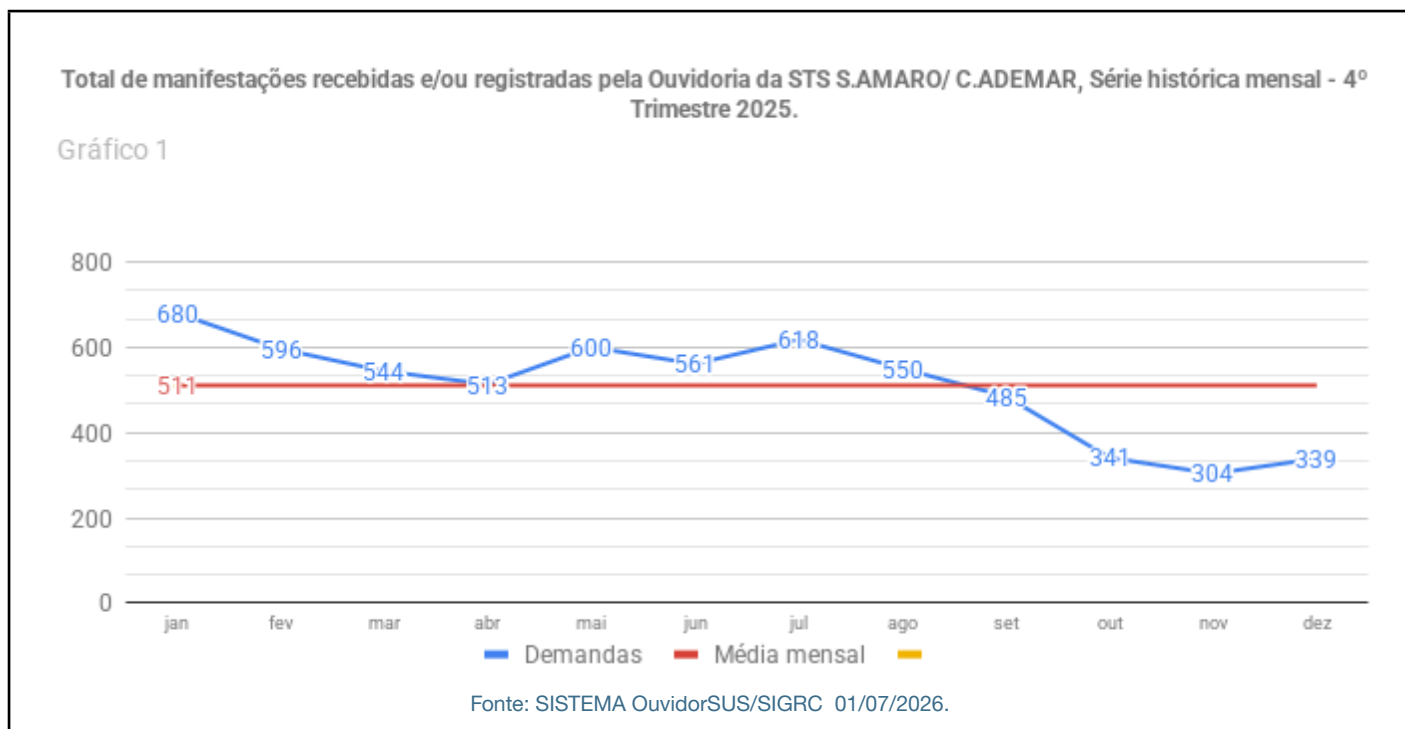
Em Novembro ocorreu a transição administrativa na Ouvidoria da STS Santo Amaro/Cidade Ademar, o que foi consumado efetivamente em Dezembro/2025.

Em Dezembro/2025, houve uma reunião geral em SMS com as ouvidorias de todas as STS e representantes das organizações sociais com a finalidade de alinhar novos fluxos relacionados ao sistema SIGRC.

O ano de 2025 também foi marcado pela mudança na gestão administrativa de algumas unidades, dentre elas a UBS Cidade Júlia, UBS Santo Amaro e Hospital Dia Cidade Ademar.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde Sul, em parceria com as Supervisões Técnicas de Saúde, realizou reuniões mensais de alinhamento com a rede de ouvidorias do território. As reuniões contribuíram para o fortalecimento da comunicação entre os serviços, a qualificação dos processos de trabalho, a identificação de demandas prioritárias e o aprimoramento contínuo das ações desenvolvidas pelas Ouvidorias locais.

3. Número de manifestações – Série histórica

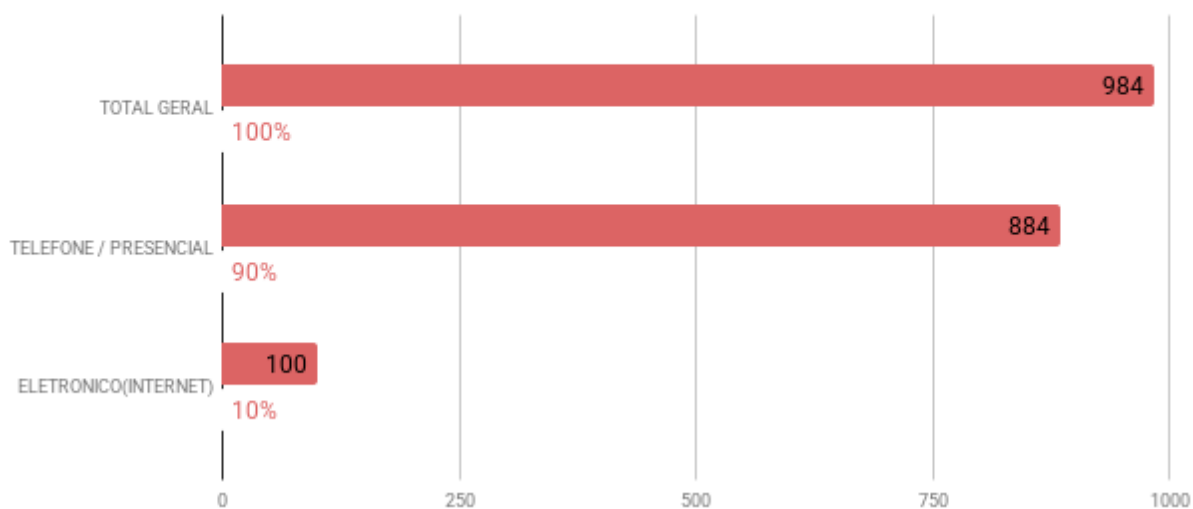


No quarto trimestre de 2025, na Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar, foram registradas, em média, 11 manifestações por dia, que representa uma média inferior ao trimestre anterior, onde foram registradas uma média de 18/dia, totalizando uma quantidade de 984 no trimestre. Observa-se, também em relação aos demais trimestres, uma queda acentuada no quantitativo de demandas, o que ocorre concomitante com a fase de adaptação ao novo sistema. A média anual durante o ano de 2025 foi de 511 registros de manifestações/mês.

4. Meios de atendimento

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

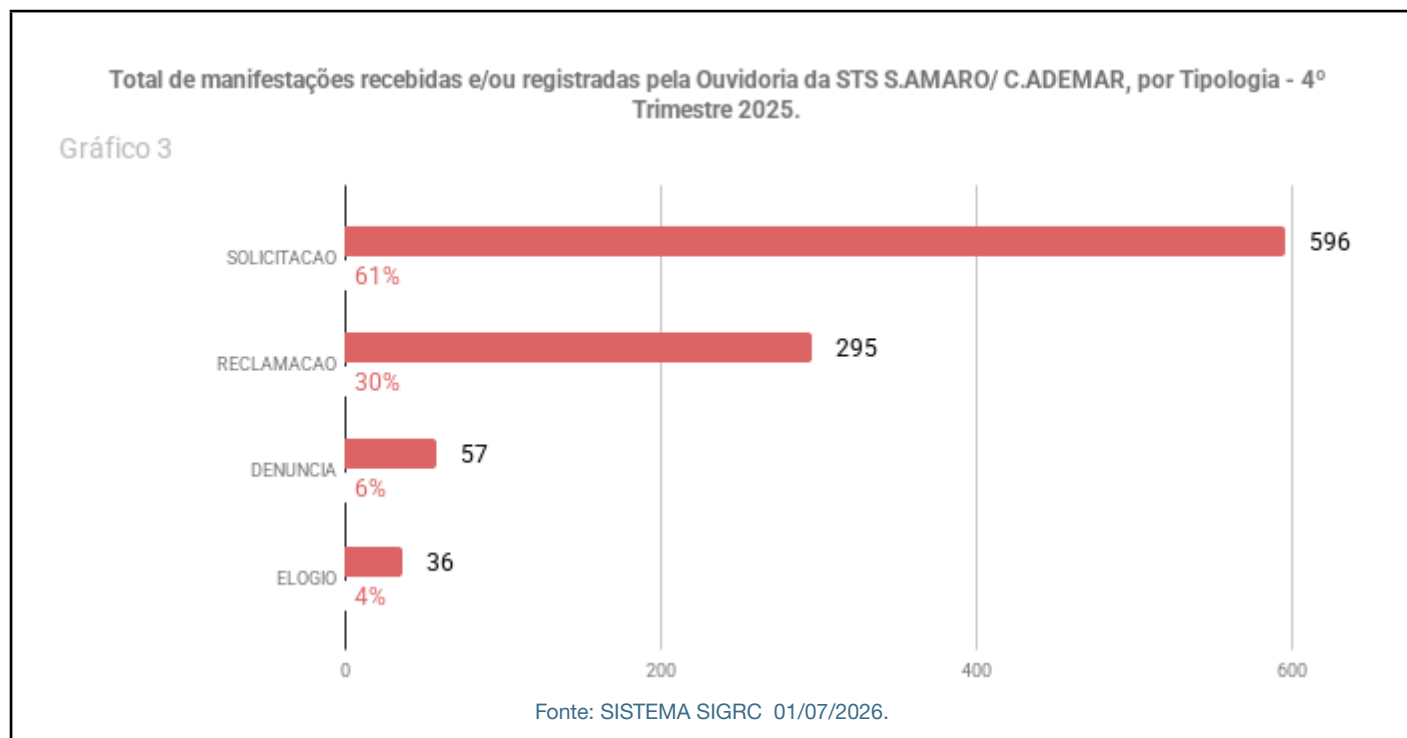
Gráfico 2



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Do quantitativo total de manifestações recebidas (984), evidencia-se que 884 foram realizadas via Central SP156 e presencialmente e 100 por meio eletrônico (internet). Observa-se que o contato telefônico representa o principal canal de comunicação utilizado pelos munícipes para registro de demandas de Ouvidoria. Embora a estatística classifique, no mesmo quantitativo, as demandas presenciais e as realizadas por telefone, a realidade local demonstra que não existe um número significativo de demandas presenciais, o que pode ser explicado, provavelmente, ao acesso dificultado pela localização geográfica desta Supervisão Técnica.

5. Classificação das manifestações



Do total de manifestações recebidas (984), 596 ou 61% foram solicitações, 295 ou 30% foram reclamações, 57 ou 6% foram denúncias e 36 ou 4% foram elogios. Quando comparadas ao trimestre anterior, observa-se que manteve o padrão de distribuição por classificação das demandas. Vale elucidar que manifestações direcionadas à Vigilância em Saúde, que incluem fiscalização de estabelecimentos comerciais e ações de vigilância ambiental para controle de animais sinantrópicos, entre outros, são classificadas como denúncias.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 596 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 61% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (65%).

Essa estatística demonstra a expressiva demanda dos munícipes pelos agendamentos de especialidades, especialmente médicas, no âmbito da atenção básica, especializada e terciária. O agendamento do paciente que se encontra em fila de espera deve ser realizado de acordo com a ordem cronológica de inserção do mesmo na fila, salvo critério clínico indicado pelo médico assistente e/ou regulador que justifique sua antecipação. Os agendamentos dependem da disponibilidade de vagas no território e, muitas vezes, de agendamentos realizados exclusivamente pelos Reguladores Regionais e Centrais, o que não compete às unidades de saúde.

Observa-se também um quantitativo significativo de demandas a materiais de saúde e medicamentos, porém com um percentual inferior quando comparadas com as solicitações por agendamentos.

O Gráfico 5 apresenta os assuntos mais recorrentes entre as manifestações registradas. Dentro desse grupo, os subassuntos mais frequentes foram Clínica Médica, representando 8% das solicitações, e Urologia, com 5% dos registros.

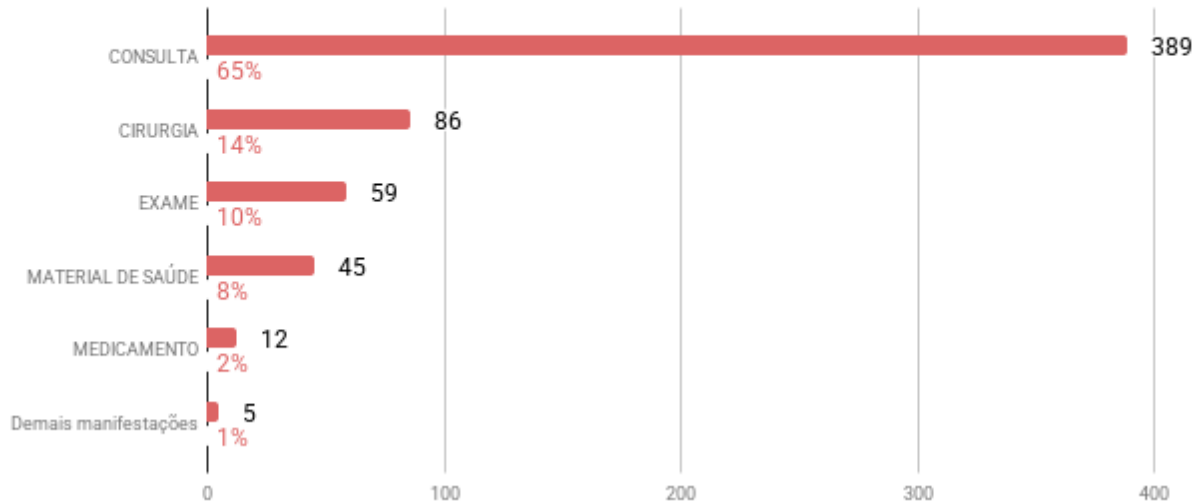
Observa-se uma inversão em relação ao trimestre anterior, quando a maior demanda estava relacionada à especialidade de Urologia, que concentrava 10% das manifestações. No período atual, a Clínica Médica passa a ocupar a primeira posição, com 8% dos registros.

Esse resultado pode indicar uma crescente dificuldade de acesso à Atenção Primária à Saúde, considerando que a Clínica Médica constitui importante porta de entrada para o sistema de saúde e desempenha papel fundamental na coordenação e continuidade do cuidado. Tal cenário merece acompanhamento contínuo, uma vez que barreiras de acesso nesse nível assistencial podem repercutir negativamente na resolutividade da rede e no encaminhamento oportuno dos usuários aos demais pontos de atenção.

Com relação às demais especialidades, avaliando esses dados no âmbito da regulação, cabe informar que eles podem variar conforme as filas de espera do território, tendo em vista a sua dinamicidade, o que vai depender do cenário de oferta.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS S. AMARO/ C.ADEMAR - 4º Trimestre 2025.

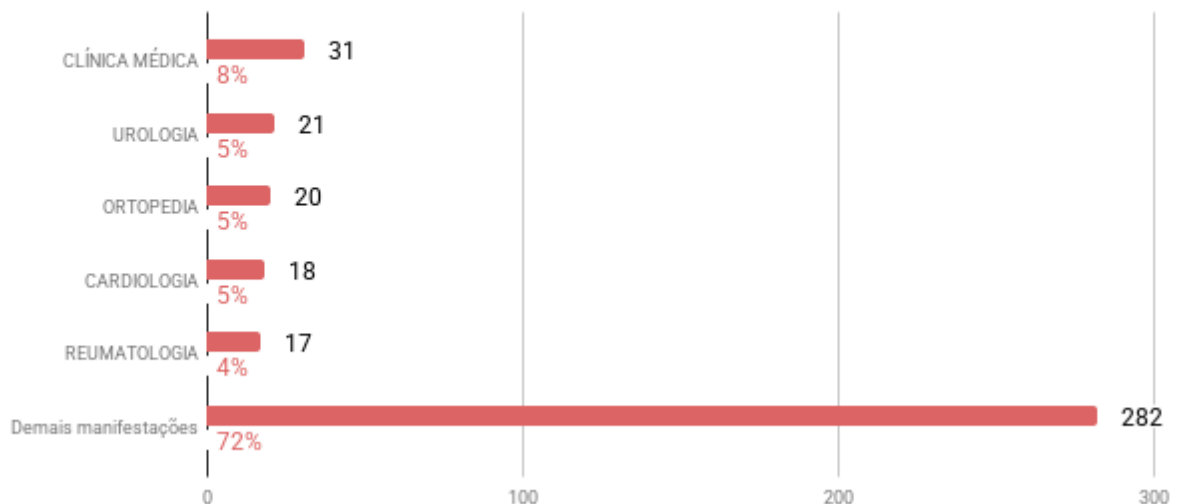
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS S.AMARO/ C.ADEMAR - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 295 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento-Profissional (36%). Neste cenário, observa-se também uma inversão na pirâmide quando comparado ao trimestre anterior, onde Problema com a Realização de Consulta, Exame ou Cirurgia, ocupava o topo das reclamações.

No 4º trimestre, o assunto Atendimento-Profissional passou a ser a reclamação mais frequente entre os munícipes, o que demonstra a insatisfação dos usuários com o atendimento prestado pelos profissionais da rede. Esse resultado indica uma percepção desfavorável dos usuários em relação à qualidade do atendimento prestado pelos profissionais da rede de saúde, abrangendo aspectos como acolhimento, comunicação, postura profissional e relação com o usuário. Tal cenário pode impactar negativamente a experiência do cidadão, a confiança nos serviços ofertados e a segurança percebida durante a assistência.

Diante desse contexto, torna-se fundamental o fortalecimento de ações voltadas à humanização do atendimento, à qualificação das equipes e à promoção de práticas assistenciais centradas no usuário, contribuindo para a melhoria da satisfação dos munícipes e da qualidade dos serviços prestados.

Apesar dessa percepção, observa-se ainda uma expressiva quantidade de reclamações por realização de consulta, exame ou cirurgia, totalizando 29%, seguido por organização da unidade, com 21% dos registros. Esses resultados demonstram que a insatisfação dos usuários não está restrita aos aspectos relacionais do atendimento, mas também abrange questões estruturais e organizacionais dos serviços de saúde.

As manifestações relacionadas à realização de consultas, exames e cirurgias refletem, em grande parte, dificuldades de acesso, tempo de espera para agendamento, cancelamentos, remarcações e demora na oferta de procedimentos, situações que impactam diretamente a oportunidade do cuidado e a satisfação dos munícipes. Da mesma forma, as reclamações referentes à organização das unidades evidenciam fragilidades nos processos internos, tais como fluxo de atendimento, gestão de filas, tempo de permanência nas unidades, comunicação institucional e organização dos serviços ofertados.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 28% são relativos a Falta de Humanização no Atendimento e 25% a Má Conduta.

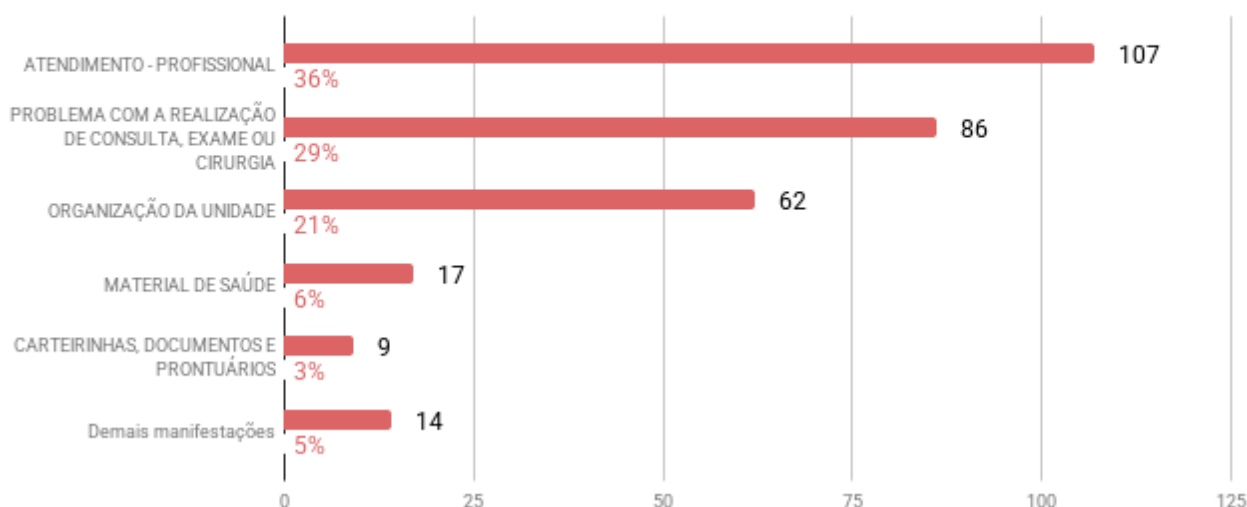
Os resultados demonstram que uma parcela significativa das insatisfações dos usuários está associada não apenas ao acesso aos serviços de saúde, mas principalmente à forma como o atendimento é prestado. As reclamações relacionadas à falta de humanização evidenciam fragilidades em aspectos como acolhimento, escuta qualificada, empatia, respeito às necessidades dos usuários e qualidade da comunicação entre profissionais e munícipes.

Já as manifestações classificadas como má conduta sugerem a ocorrência de situações percebidas pelos usuários como inadequadas sob a ótica ética, profissional ou relacional, podendo envolver postura inadequada, falhas na comunicação, tratamento desrespeitoso ou condutas que geraram desconforto durante o atendimento.

Seguido da má conduta, observa-se uma elevada quantidade de manifestações relacionadas a Desrespeito, com 19%, reforçando a predominância de reclamações relacionadas aos aspectos interpessoais do atendimento. Esse resultado sugere a ocorrência de situações em que os usuários se sentiram desrespeitados, desconsiderados ou inadequadamente tratados durante sua interação com os serviços de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS S. AMARO/ C.ADEMAR - 4º Trimestre 2025.

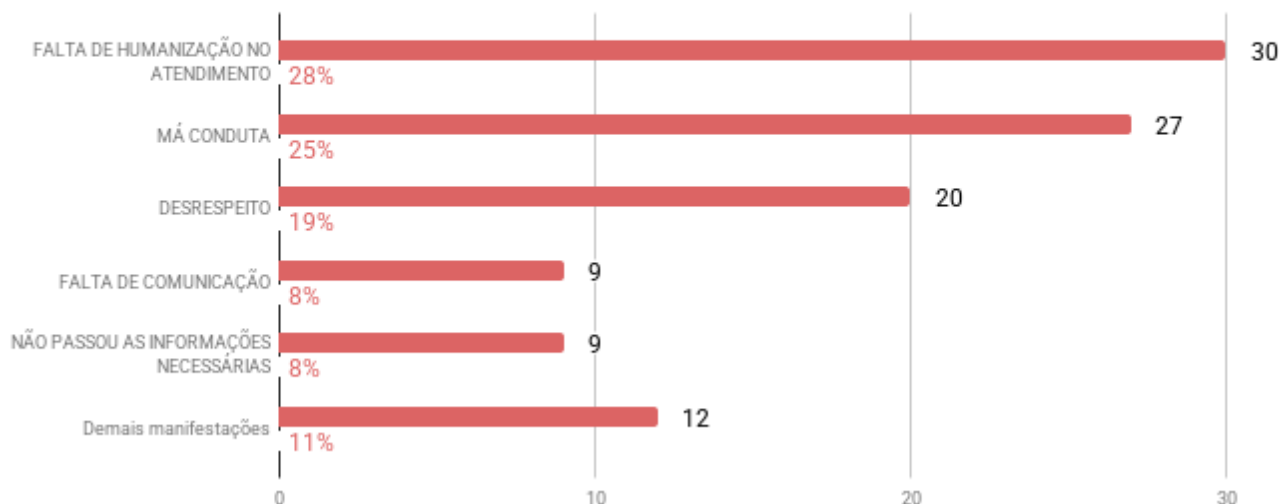
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7



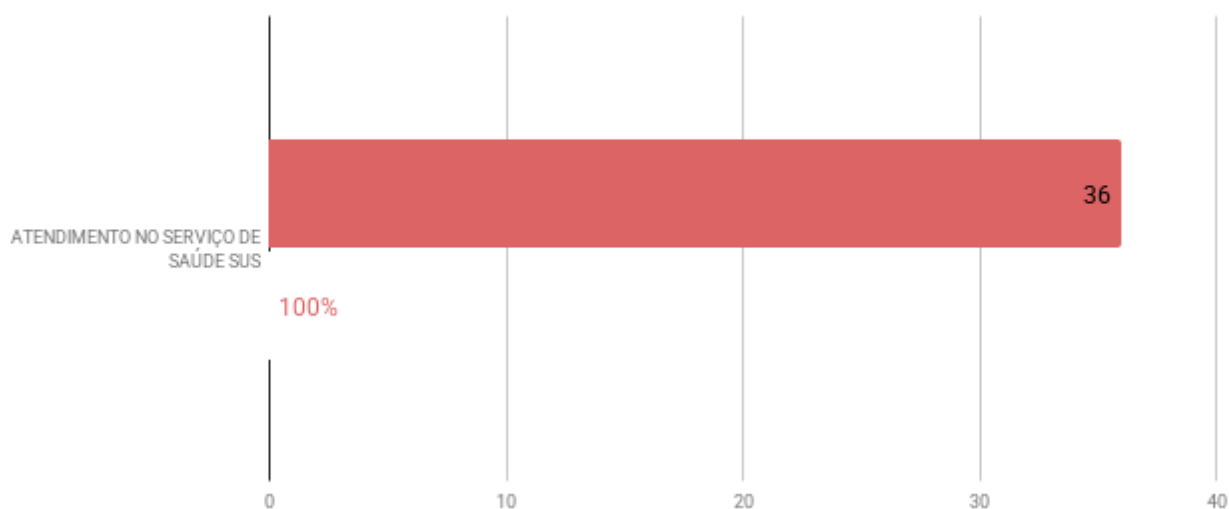
Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados **36 elogios no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 4% 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 de 12 elogios.

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

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Comparado ao trimestre anterior, onde foram registrados 119 elogios, podemos observar uma queda nas manifestações com essa classificação, porém segue a tendência de diminuição de registros ocorridos no período.

Esse cenário demonstra uma percepção positiva pelos munícipes com relação aos serviços prestados, com a qualidade do atendimento e com os esforços despendidos pelas equipes para ofertar um serviço que atenda, efetivamente, às necessidades dos cidadãos.

De forma qualitativa, observa-se que os elogios concentram-se principalmente em aspectos relacionados ao atendimento prestado pelos profissionais, acolhimento, humanização e resolutividade dos serviços. Esse resultado sugere que, apesar dos desafios enfrentados pela rede assistencial, os usuários reconhecem o empenho das equipes na oferta de um atendimento qualificado, demonstrando a importância das relações interpessoais e do cuidado centrado no usuário para a construção de experiências positivas nos 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
SMS-Ouv.SUS-HOSP. M INTEGRADO SANTO AMARO	9	9	100%
SMS-Ouv.SUS-STs S.AMARO/ C.ADEMAR	177	370	48%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-AD-ASSISTENCIA DOMICILIAR-CIDADE ADEMAR	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-AMA UBS INTEGRADA JARDIM MÍRIAM I	8	13	62%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-AMA UBS INTEGRADA VILA IMPÉRIO I	8	10	80%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-AMA UBS INTEGRADA VILA JOANIZA	1	5	20%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-AMA UBS INTEGRADA VILA MISSIONÁRIA	3	7	43%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-AMA. ESPECIALIDADES VILA CONSTÂNCIA	16	19	84%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-AMB ESPEC ALTO DA BOA VISTA	4	4	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-CAPS ADULTO II CIDADE ADEMAR	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-CEO DR. HUMBERTO NASTARI	0	4	0%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-CER III CIDADE ADEMAR	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-CER III SANTO AMARO	0	2	0%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-GABINETE-STs SANTO AMARO/ CIDADE ADEMAR	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-HOSPITAL DIA CIDADE ADEMAR	5	21	24%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-HOSPITAL DIA SANTO AMARO	133	186	72%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS CAMPO GRANDE	9	13	69%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS CHAC SANTO ANTONIO	4	4	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS CIDADE JULIA	2	5	40%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS JARDIM AEROPORTO - DR. MASSAKI UDIHARA	7	11	64%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS JARDIM APURÁ	4	11	36%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS JARDIM MIRIAM II	17	17	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS JARDIM NITERÓI	2	7	29%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS JARDIM NOVO PANTANAL - PEDREIRA	5	10	50%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS JARDIM SÃO CARLOS - CIDADE ADEMAR	3	6	50%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS JARDIM SELMA - CIDADE ADEMAR	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS JARDIM UMUARAMA	6	7	86%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS LARANJEIRAS	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS MAR PAULISTA	3	4	75%
SMS-Ouv.SUS-STS SA/CA-UBS MATA VIRGEM	0	1	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS PARQUE DOROTEIA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS Pq dos Bufalos	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS SANTO AMARO	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS SÃO JORGE - CIDADE ADEMAR	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS VILA APARECIDA	2	8	25%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS VILA ARRIETE - DR. DÉCIO PACHECO PEDROSO	13	14	93%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS VILA CONSTÂNCIA - DR VICENTE OCTAVIO GUIDA	11	18	61%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS VILA GUACURI	0	5	0%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UBS VILA IMPÉRIO II - DRA. GILDA TERA TAHIRA	12	12	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UNIDADE HOSPITALAR - CIDADE ADEMAR	32	36	89%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UPA PARQUE DOROTÉIA	2	3	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UPA PEDREIRA DR CÉSAR ANTUNES DA ROCHA	2	5	40%
SMS-Ouv.SUS-STs SA/CA-UPA SANTO AMARO	9	13	69%
Total	530	886	60%

Os dados constantes na planilha acima correspondem às manifestações classificadas como Solicitações e Reclamações, que totalizaram um quantitativo de 886 demandas recebidas pelas unidades. Desse total, 530 foram respondidas no período de até 20 dias, o que corresponde a 60%. Esse índice representa um valor inferior ao do terceiro trimestre de 2025, onde a porcentagem foi de 97%. Já o gabinete de Supervisão Técnica de Saúde Santo Amaro/Cidade Ademar, apresentou um índice de 100% de respostas concluídas dentro do prazo de 20 dias, diferentemente do trimestre anterior, onde o valor foi de 52%.

Num panorama geral, essa estatística justifica-se devido à transição do sistema OuvidorSUS para o sistema SIGRC, tendo em vista o período de adaptação das equipes de Ouvidoria, bem como a liberação gradativa de logins e senhas para a sua operacionalização, impactando significativamente no desempenho observado.

As principais ações realizadas nesse período tiveram, por principal objetivo, minimizar os impactos dessa transição no atendimento das manifestações, o que demandou orientações em reuniões com os gerentes das unidades bem como esclarecimentos pontuais realizados em momentos oportunos.

A administração assegura que as Unidades persistem em seus esforços para atender às demandas no prazo de 20 dias. Executar um controle de acompanhamento de prazos mais estrito, com cobranças antecipadas e regulares, se necessário, além de começar as tratativas o mais rápido possível, são medidas voltadas para melhorar esse parâmetro. É importante ressaltar que a Análise do Prazo de Resposta é um dos indicadores do Contrato de Gestão firmado com a Organização Social INTS.

10. Plano de ação

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

Realização de treinamento para novos profissionais, com apresentação e discussão dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Promoção de ações de educação permanente, abrangendo diferentes temáticas relevantes ao processo de trabalho.

Execução de visitas técnicas junto à gestão dos serviços de saúde, com aplicação de checklists e elaboração de planos de intervenção.

Orientação contínua das equipes por meio dos gestores dos serviços, visando qualificação das práticas.

Revisão sistemática e completa dos processos internos, com identificação e correção de fragilidades que possam impactar a eficiência operacional.

Aprimoramento da comunicação entre as instâncias e setores administrativos, com o objetivo de tornar mais efetivo o fluxo de informações direcionadas aos serviços, assegurando maior resolutividade conforme as competências estabelecidas.

Implantação de fluxo estruturado para monitoramento contínuo dos prazos de resposta, garantindo maior controle e conformidade com os indicadores pactuados.

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
Processo de trabalho: Fluxos, Rotinas, Protocolos, Acessibilidade e postura profissional	Treinamento - Imersão	Educação permanente dos colaboradores (Médicos, Equipe de Enfermagem, Equipe Administrativa e ACS).	Treinamento e Desenvolvimento Treinamento e integração dos profissionais de saúde.	Serviços de Saúde	Permanente ▾
Vigilância em Saúde, Vigilância no Território e Segurança do Paciente	Treinamento - Momento I	Apresentação e diálogo sobre os princípios e diretrizes do SUS. Conceituar Redes de Atenção e Vivenciar a construção da rede Cidade Ademar.	Treinamento e Desenvolvimento De acordo com o PLAMEP 2025, os trabalhadores dos serviços de saúde pública sob gestão do INTS, participam do Treinamento que preconiza os princípios e	Coordenação INTS SACA	Permanente ▾

			diretrizes do SUS.		
Reuniões mensais com os gestores dos serviços de saúde	Reuniões de Gestão	Diretrizes das Políticas Públicas e Institucionais	Diretoria Técnica, Gerência Executiva, Gerência Administrativa, Gerente Financeiro, Gerente Assistencial, Gerente Planejamento e Informação, Gerente Médico, Coordenadora de Gestão de Pessoas - Reuniões estão sendo realizadas mensalmente de modo presencial.	Coordenação INTS SACA	Mensalmente ▾
Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/	Visita técnica junto a gestões e as regulações	check list e plano de intervenção.	NIP	Serviços de Saúde	Permanente ▾

atendimento/ tratamento; Fluxos/ Rotina/ Protocolos de Unidades de Saúde;	dos Serviços de Saúde				
--	--------------------------	--	--	--	--

Dificuldade/ demora no agendamento de consulta/ atendimento/ tratamento; Fluxos/ Rotina/ Protocolos de Unidades de Saúde; Insatisfação de Recursos Humanos	Orientação das equipes por meio dos gestores dos serviços de saúde	Reuniões para discutir situações pontuais ou em caso de maior frequência de ocorrência de manifestações	Gestores dos Serviços de Saúde	Serviços de Saúde	Permanente ▾
--	--	---	--------------------------------------	----------------------	--------------

Falta de Profissional Médico	Busca de profissionais médicos por meio do SIMESP,	Desenvolver iniciativas para indicação de profissionais por	Processos RH e Diretoria	Coordenação INTS SACA	Em andame... ▾
------------------------------------	---	--	-----------------------------	--------------------------	----------------

	Indicação de atuais colaboradores, Banco de Dados interno e Retorno de médicos	meio do quadro atual de médicos, com ações de sensibilização junto aos médicos, mencionando as vagas disponíveis e as instruções para indicação de profissionais junto à Gestão de Pessoas.			
--	--	---	--	--	--

Falta Profissional Médico	de	Fortalecimento dos canais atuais para recrutamento de profissionais médicos	Site do INTS e site Vagas Médicas	Gestão de Pessoas	de	Coordenação INTS SACA	Permanente ▾
---------------------------	----	---	-----------------------------------	-------------------	----	-----------------------	--------------

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
14/10/2025	Reunião online com SMS Divisão de Ouvidoria	Orientações e monitoramento da implantação do SIGRC.	Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro e Heloisa Helena Rossetto Hidalgo
05/11/2025	Reunião Ouvidoria CRS	Discussão de fluxos e processos de ouvidoria	Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro e Heloisa Helena Rossetto Hidalgo
08/12/2025	Reunião Ouvidoria SMS - Presencial	Encerramento do ano, orientações e monitoramento do sistema SIGRC	Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro e Heloisa Helena Rossetto Hidalgo
15/12/2025	Reunião Ouvidoria CRS	Discussão de fluxos e processos de ouvidoria	Elaine Figueiredo de Moraes Monteiro e Heloisa Helena Rossetto Hidalgo

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria registrou 984 manifestações, mantendo padrão semelhante ao observado no trimestre anterior, com predominância de solicitações (61%), seguidas por reclamações (30%), denúncias (6%) e elogios (4%).

As solicitações concentraram-se principalmente em demandas relacionadas ao acesso a consultas, especialmente médicas, refletindo a elevada procura por atendimentos na rede de saúde e a dependência da disponibilidade de vagas e dos fluxos regulatórios. Destaca-se a ascensão da Clínica Médica como principal especialidade demandada, o que pode indicar dificuldades de acesso na Atenção Primária à Saúde e requer monitoramento contínuo.

Em relação às reclamações, observou-se mudança significativa no perfil das manifestações, com o tema Atendimento-Profissional passando a ocupar a primeira posição entre as insatisfações dos usuários. As principais queixas referem-se à falta de humanização, má conduta e desrespeito, evidenciando a necessidade de fortalecimento das ações voltadas ao acolhimento, à comunicação e à qualificação das relações interpessoais entre profissionais e usuários.

Persistem, ainda, reclamações relacionadas ao acesso a consultas, exames e cirurgias, bem como à organização das unidades de saúde, demonstrando que os desafios enfrentados pelos municípios envolvem tanto aspectos assistenciais quanto organizacionais.

As denúncias permaneceram concentradas nas ações de Vigilância em Saúde, enquanto os elogios, embora em número inferior ao trimestre anterior, destacaram principalmente a qualidade do atendimento, o acolhimento, a humanização e a resolutividade dos serviços prestados.

As manifestações recebidas reforçam que os principais desafios da rede estão relacionados ao acesso oportuno aos serviços de saúde e à experiência do usuário durante o atendimento. Recomenda-se o fortalecimento das ações de humanização, educação permanente das equipes, qualificação dos processos de trabalho e monitoramento contínuo dos temas recorrentes identificados pela Ouvidoria, utilizando essas informações como instrumento de gestão e melhoria da qualidade da assistência prestada à população.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise das 984 manifestações registradas no 4º trimestre de 2025 evidencia a manutenção do perfil histórico de utilização dos canais de Ouvidoria, com predominância das demandas registradas por meio da Central 156. Esse resultado demonstra que o atendimento telefônico permanece como principal porta de acesso dos munícipes para interação com a Administração Pública, reforçando a importância da manutenção da qualidade e da capacidade resolutiva deste canal.

Em relação à classificação das manifestações, observa-se estabilidade quando comparada ao trimestre anterior, mantendo-se o predomínio das solicitações (61%), seguidas pelas reclamações (30%), denúncias (6%) e elogios (4%). Esse comportamento sugere que as necessidades dos usuários continuam fortemente relacionadas ao acesso aos serviços de saúde, especialmente no que se refere à obtenção de consultas, exames, procedimentos e demais recursos assistenciais.

Do ponto de vista assistencial e regulatório, destaca-se que as solicitações concentram-se majoritariamente em demandas relacionadas a consultas, representando 65% dessa classificação. Esse cenário reforça a elevada procura por atendimentos especializados e evidencia a pressão existente sobre a rede assistencial e os processos regulatórios. Chama atenção a ascensão da Clínica Médica como principal especialidade demandada, ultrapassando a Urologia, que liderava no trimestre anterior. Considerando o papel estratégico da Atenção Primária à Saúde como ordenadora do cuidado, esse resultado pode indicar dificuldades de acesso nesse nível assistencial, exigindo monitoramento contínuo e análise aprofundada dos fluxos de atendimento, capacidade instalada e organização das agendas.

No campo das reclamações, verifica-se uma mudança relevante no perfil das insatisfações dos usuários. O assunto Atendimento-Profissional passou a ocupar a primeira posição entre as reclamações, representando 36% dos registros, superando as manifestações relacionadas à realização de consultas, exames e cirurgias. Esse resultado sugere que, além das conhecidas dificuldades de acesso, aspectos relacionados à experiência do usuário passaram a exercer maior influência na percepção da qualidade dos serviços prestados.

A predominância de reclamações associadas à falta de humanização, má conduta e desrespeito demonstra que os principais fatores geradores de insatisfação estão relacionados às relações interpessoais estabelecidas durante o atendimento. Sob a ótica gerencial, esse achado merece atenção prioritária, uma vez que questões relacionadas ao acolhimento, comunicação eficaz, empatia e postura profissional impactam diretamente a confiança dos usuários nos serviços de saúde e podem comprometer a imagem institucional das unidades e da própria rede assistencial.

Ainda que os aspectos relacionais tenham assumido protagonismo neste trimestre, permanece expressivo o volume de reclamações relacionadas ao acesso e à organização dos serviços, especialmente quanto à realização de consultas, exames e cirurgias e à organização das unidades de saúde. Esses resultados evidenciam a coexistência de desafios estruturais e organizacionais que continuam influenciando negativamente a experiência do usuário, demandando ações articuladas entre gestão assistencial, regulação e unidades executoras.

Quanto aos elogios, embora tenham sido registrados apenas 36 no período, representando redução significativa em comparação ao trimestre anterior, observa-se que todas as manifestações positivas estiveram relacionadas ao atendimento prestado nos serviços de saúde. De forma qualitativa, os elogios destacam aspectos como acolhimento, humanização, atenção dos profissionais e resolutividade dos serviços, demonstrando que, apesar das dificuldades enfrentadas pela rede, os usuários reconhecem o empenho das equipes e valorizam experiências assistenciais pautadas no cuidado centrado na pessoa.

Sob a perspectiva gerencial, os resultados apontam para a necessidade de fortalecimento de duas frentes estratégicas prioritárias. A primeira refere-se à qualificação dos processos de acesso e regulação assistencial, com monitoramento contínuo das filas, análise da oferta de serviços e aprimoramento dos fluxos de encaminhamento. A segunda diz respeito ao desenvolvimento das competências relacionais e comunicacionais das equipes, por meio de ações de educação permanente voltadas à humanização, acolhimento, ética profissional e experiência do usuário.

Paula Campi Locatelli de Almeida - Supervisora

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

SIRES - 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>

