

4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE CENTRO
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTA CECÍLIA



Unidade: STS Sé/Santa Cecília
Endereço: Rua Líbero Badaró, 282 - Sé

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lúcia 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, 26p.

- 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 Norte

Coordenadora

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Sé/Santa Cecília

Supervisora

Monalisa de Cássia Pereira de Castro

Ouvidor STS Sé/Santa Cecília

José Renaldo de Almeida Neto

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 56 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS nº 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal da Saúde e na Portaria SMS nº 152 de 03/04/2026, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Desde setembro de 2025 a Rede de Ouvidorias SUS, que antes utilizava o Sistema OuvidorSUS, faz uso obrigatório do SIGRC (Sistema Integrado de Gestão e Relacionamento com o Cidadão) para registro, categorização, acompanhamento e gerenciamento das manifestações registradas, conforme Portaria SMS nº 870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
2.2. Retrospectiva 2025	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	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	22
15. Siglário	23
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

1. Perfil da Unidade de Saúde

Na época da coleta dos dados que compõem o período deste relatório, havia outra configuração de gestão no território da Região Central, era dividido administrativamente pela Coordenadoria Centro e duas Supervisões Técnicas de Saúde; Supervisão Sé e Supervisão Santa Cecília.

Agora, após o Sr. Prefeito Ricardo Nunes haver reformulado essa estrutura administrativa, legitimada pelo Decreto nº 64.999/2026, a configuração administrativa atual deste território passa a ser: Supervisão Técnica de Saúde Sé/Santa Cecília, sendo uma das STSs que compõem a Coordenadoria Regional de Saúde Norte.

Desse modo, trabalhamos com os dados compilados no território no período pontuado e utilizamos a nova nomenclatura da esfera administrativa atual.

Da população residente nessa STS, 56% depende exclusivamente do SUS. Essa região tem a maior concentração de imigrantes de São Paulo: 11.735 (54%), dos 21.674 imigrantes residentes no município. Merece destaque na Região Central a densidade populacional de pessoas em situação de rua, bem como a alta concentração de dependentes químicos.

A população flutuante da região é de 2,5 milhões de pessoas, entre trabalhadores e frequentadores do comércio diversificado, múltiplos serviços e pontos culturais e de entretenimento (Fonte: Tabwin/CEInfo - Pop. Projetada Fundação SEADE 2021).

A STS Sé/Santa Cecília conta com os seguintes equipamentos de Saúde: 9 Unidades Básicas de Saúde - (UBSs), 2 Unidades de Vigilância em Saúde - (UVIS Sé e UVIS Santa Cecília), 1 Pronto Socorro Geral (Pronto Socorro Municipal Dr. Álvaro Dino de Almeida), 4 Pronto Atendimentos (AMA Boracea Dr. Luiz Bacalla, AMA Complexo Prates, AMA Sé e UPA Vergueiro, 1 AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale Santa Cecília), 2 Centros de Especialidades Odontológicas Centro de Especialidades Odontológicas Prof. Alfredo Reis Viegas (CO Viegas) e Centro de Cuidados Odontológicos Jaraguá (CCO Jaraguá), 1 Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro, 1 CER III Sé, 1 Centro de Referência População Transexuais e Travestis Janaína Lima (CRPOPTT), 1 Centro de Saúde do Trabalhador CRST André Graboys, 1 Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Sé (CRPICS Sé), 1 CTA Henfil Henrique de Souza Filho, 1 SAE DSTAIDS Campos Eliseos, 1 Unidade de Referência para o Idoso (URSI), 1 Centro de

Diagnóstico por Imagem Sé, 7 Centros de Atenção Psicossocial – (CAPS).

Essa STS abrange 26,20 km², com os seguintes distritos e respectivas áreas: Distrito Bela Vista 2,60 km², Bom Retiro 4,00 km², Cambuci 3,90 km², Consolação 3,70 km², Liberdade 3,70 km², República 2,30 km², Santa Cecília 3,90 km², Sé 2,10 km². TOTAL 26,20 km².

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

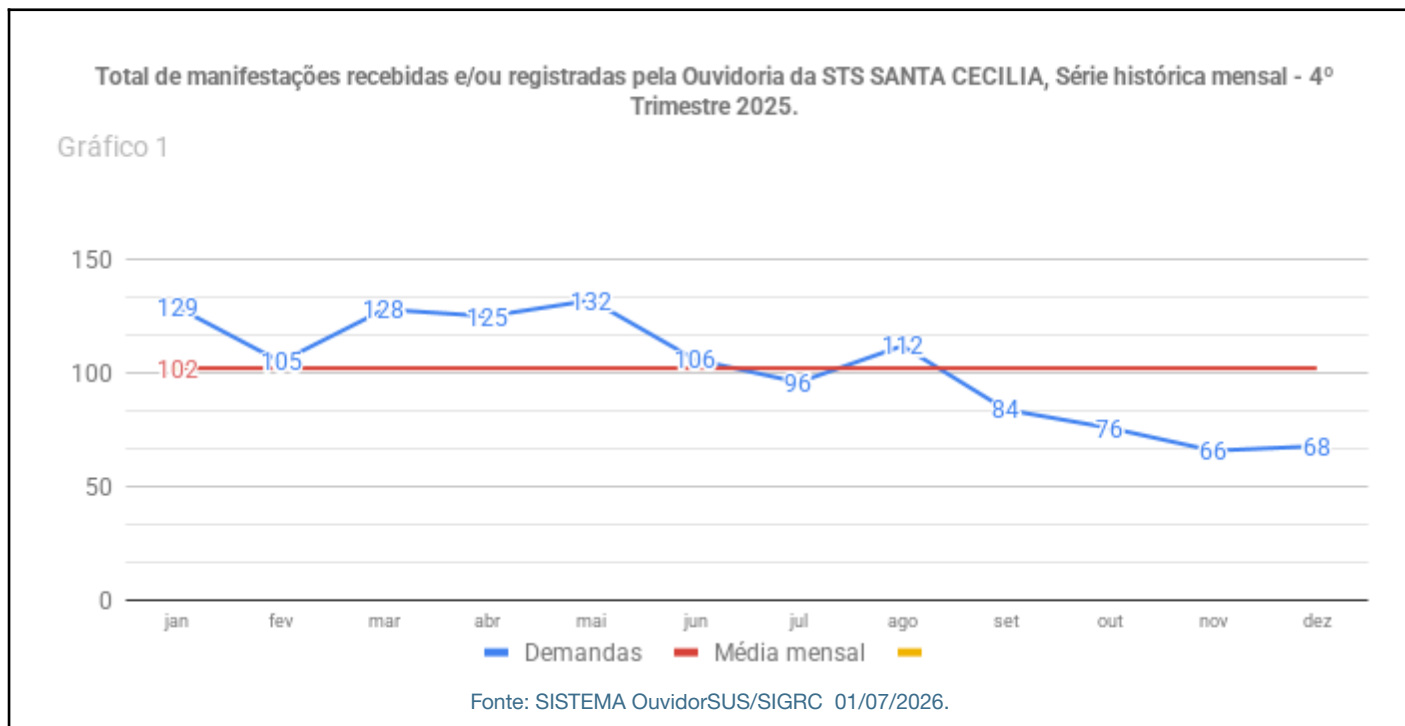
2.1. Panorama Geral do Trimestre

Por meio das manifestações deste período, os munícipes pontuaram suas necessidades em relação aos serviços de saúde ofertados nesta STS. Percebemos também, por meio dos relatos, as dificuldades enfrentadas na utilização dos serviços de saúde, colocamos atenção nas sugestões de melhorias e, por último, aquilo que os munícipes entendem como excelentes serviços, exemplificados pelos elogios. As informações compiladas das manifestações servem como base para identificar os temas de maior recorrência, relacionados aos assuntos e subassuntos e trabalhar com estes dados no objetivo de encontrarmos melhores resultados.

2.2. Retrospectiva 2025

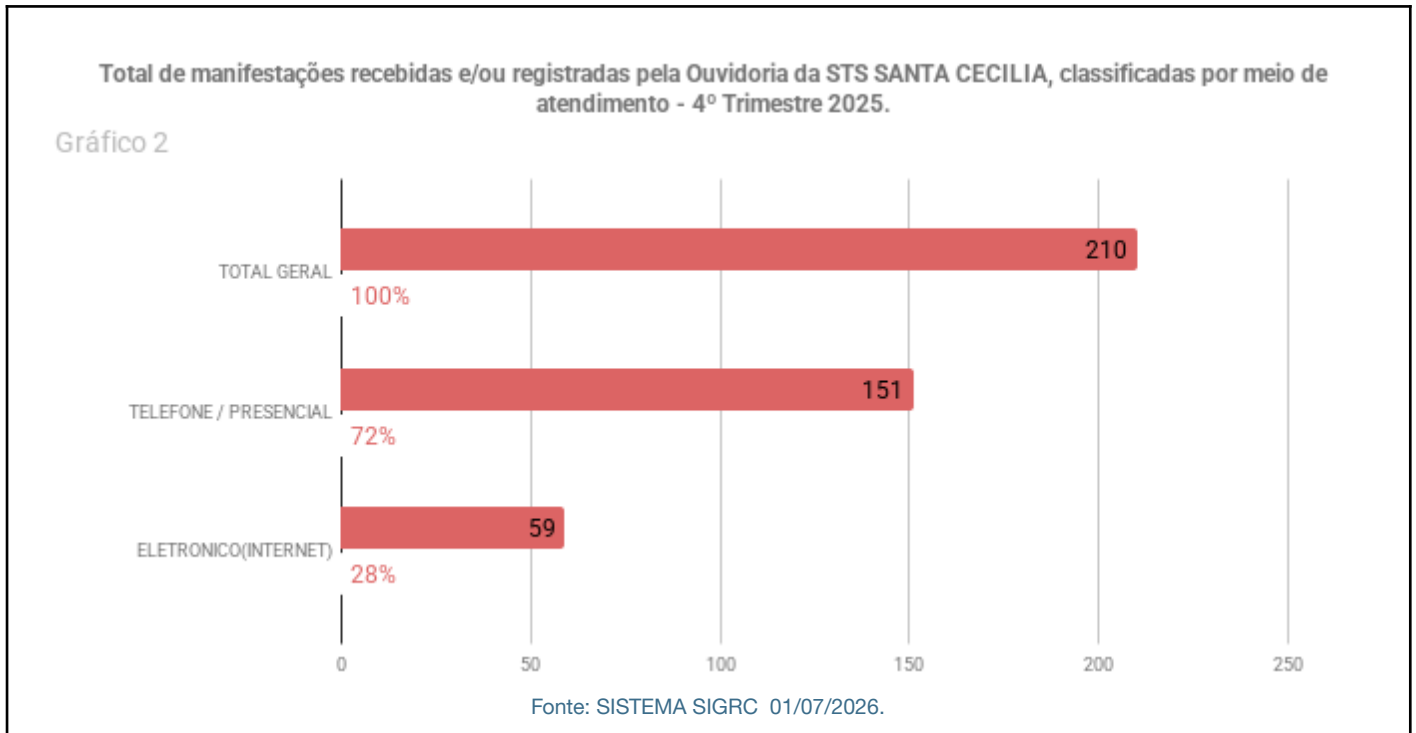
Entendemos que o ano de 2025 nos trouxe desafios, mas como tantos outros, conseguimos suplantá-los. Se traçarmos um panorama poderemos identificar que conseguimos nos manter de forma linear no que tange à continuidade da prestação de serviços de saúde de forma positiva. Os dados compilados apontam para essa realidade. No primeiro trimestre foram apresentadas 359 manifestações, no segundo semestre 361, no terceiro trimestre 292, apontando uma considerável diminuição, e no quarto e último trimestre 210. Desse modo, podemos perceber que conseguimos obter, de forma contínua, uma melhoria no que tange à diminuição das manifestações. Esses números apontam que estamos conseguindo melhorar a prestação de serviços em saúde nesta STS.

3. Número de manifestações – Série histórica



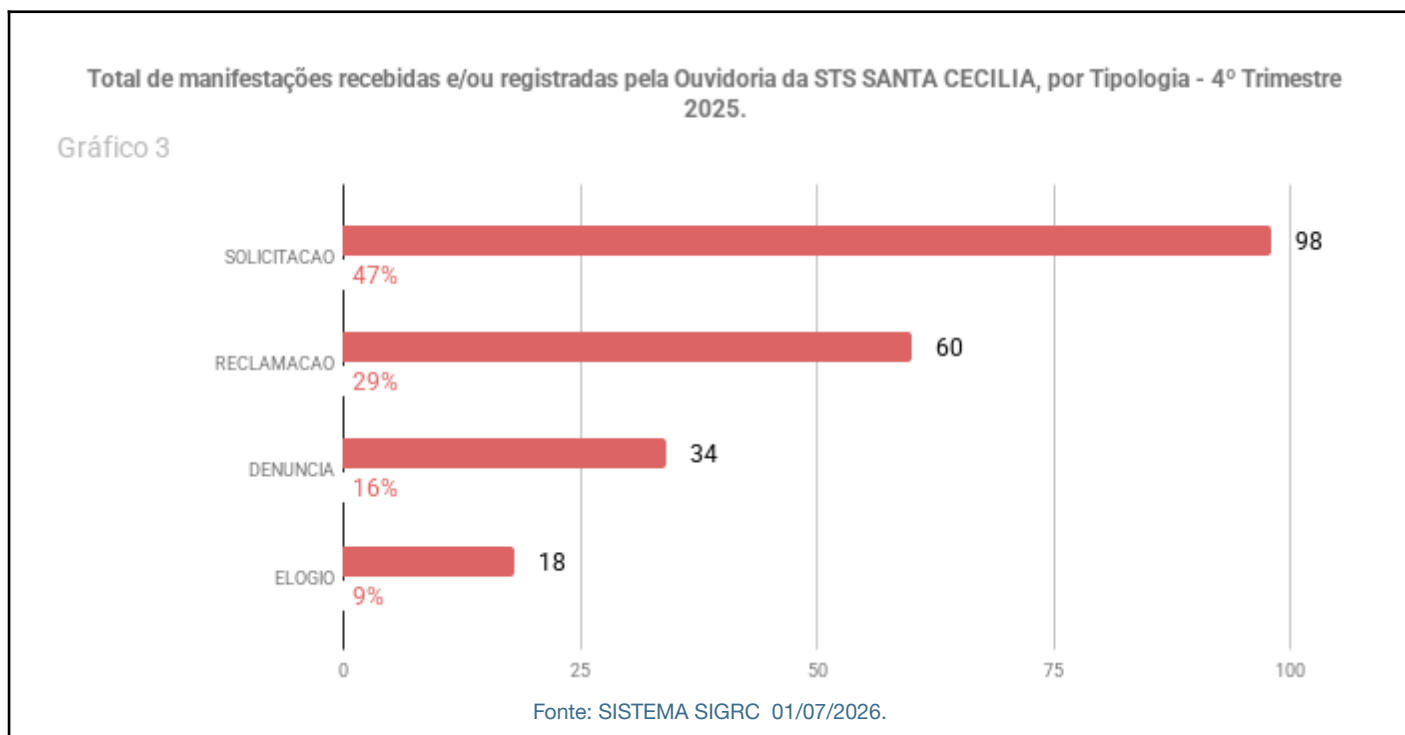
Quando nos atentamos aos dados acima, é possível detectar que, em setembro, estávamos começando um processo de declínio no número de manifestações. Positivamente, continuamos nesse processo em outubro e consequentemente em novembro. Nos mantivemos com o mesmo número, pequena diferença no mês de dezembro. Assim, fica claro que as ações para mitigar as manifestações foram satisfatórias. O gráfico permite uma avaliação de que estamos no caminho assertivo no que tange a melhorar os fluxos de trabalho e ações em saúde no território desta STS.

4. Meios de atendimento



O gráfico acima mostra que nossos usuários utilizam, preferencialmente, o telefone, por meio do 156 ou ainda o modo presencial, preterindo o modelo eletrônico (internet). Estes dados permitem avaliar que o usuário do SUS, de modo geral, prefere o atendimento por meio do contato telefônico ou presencialmente em detrimento ao acesso via formulário web.

5. Classificação das manifestações



Os dados acima nos permitem refletir acerca de como nossos munícipes estão apontando suas necessidades de saúde. Os números revelam que a grande maioria ainda está se manifestando com uma solicitação. Isso nos leva a crer que o munícipe está apenas solicitando melhorias que facilitem os fluxos de saúde nos quais ele está inserido.

A segunda porcentagem já pontua um desconforto maior do munícipe, visto que ele agora se encontra reclamando de algum serviço. Assim, entendemos que precisamos ser mais urgentes na tratativa, buscando dirimir esse conflito de forma célere e assertiva.

O terceiro item nos encaminha para investigar. Aqui nosso usuário está manifestando sua desconfiança e precisamos esclarecer os fatos dessa manifestação. Por fim, o último item apresenta, de forma positiva, onde estamos acertando e para onde devemos direcionar nossos esforços no sentido de reproduzir ações assertivas.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

Às 98 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 47% do total.

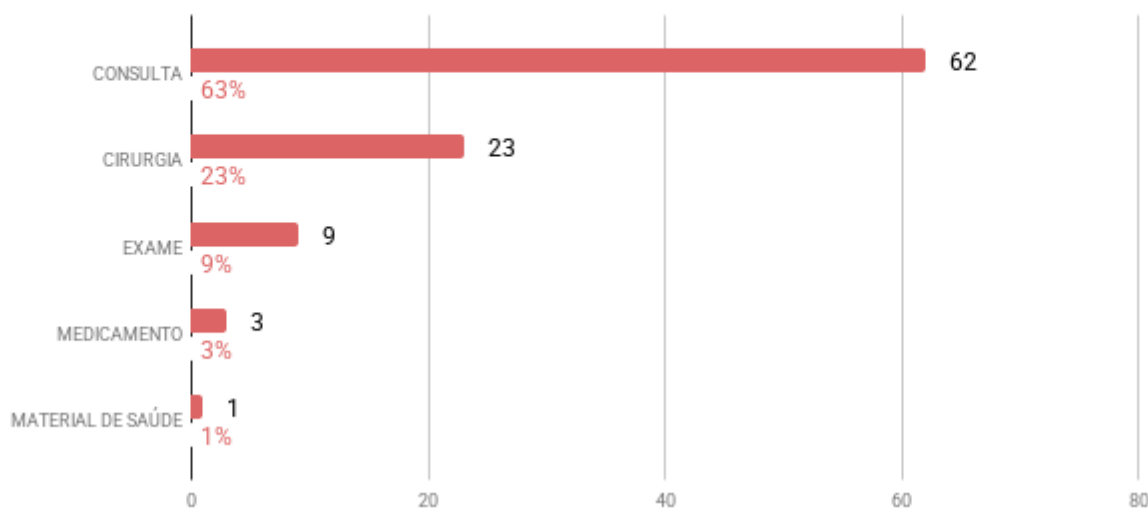
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (63%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 11% são relativos a ortopedia e 10% a cardiologia.

Os gráficos 4 e 5 apontam para a necessidade de melhorarmos nossa agenda de consultas, visto que 63% das solicitações estão direcionadas a esta questão. Além desta observação, os dados também demonstram que é preciso ampliar vagas para cirurgias. O gráfico 5 norteia que as consultas em ortopedia e cardiologia estão entre as mais disputadas. É preciso ampliar esta demanda.

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

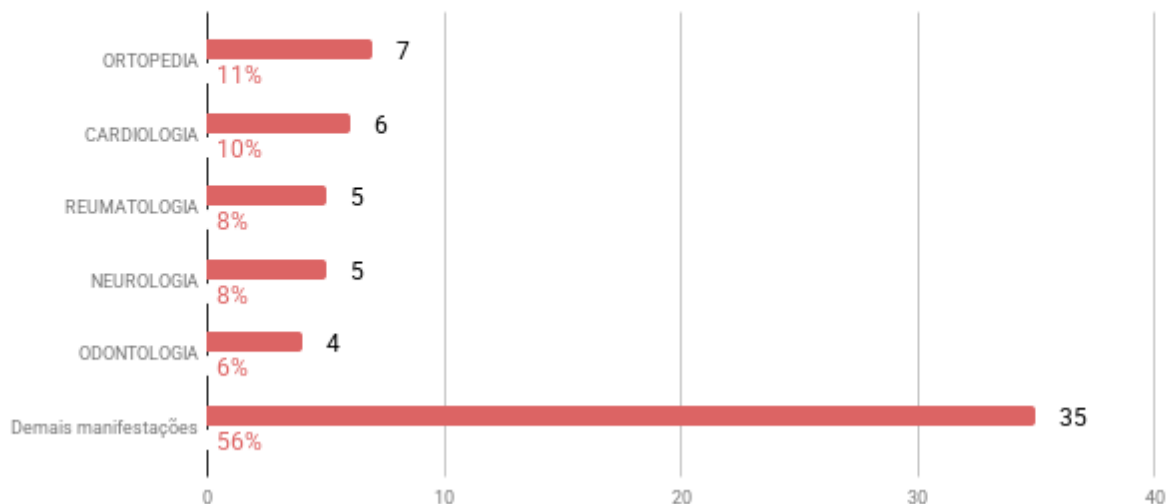
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 60 reclamações registradas no período correspondem a 29% do total.

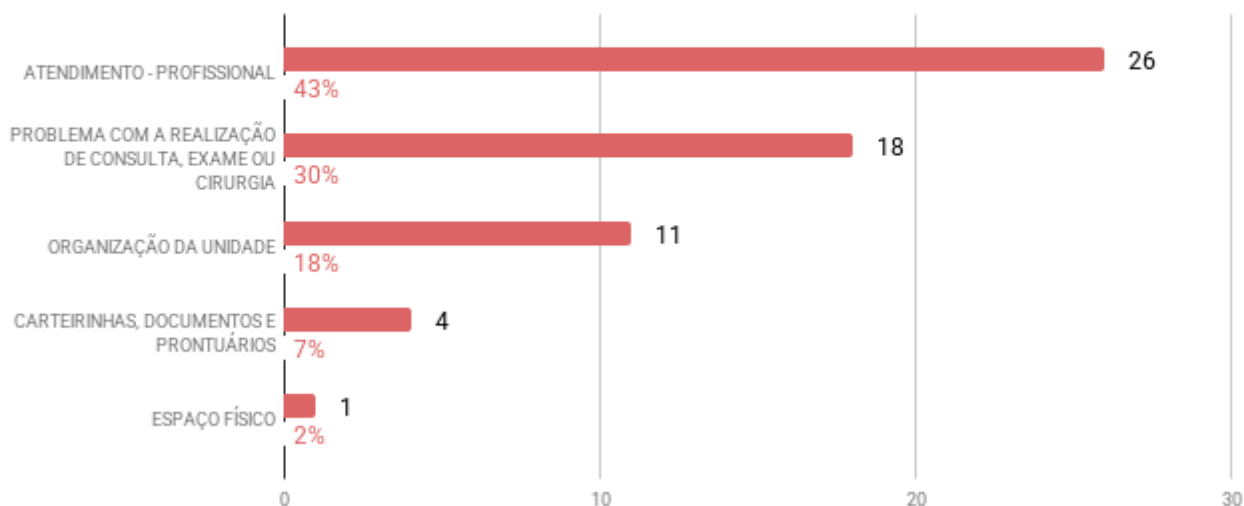
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no atendimento profissional (43%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 38% são relativos a má conduta e 19% a falta de humanização no atendimento.

Os gráficos 6 e 7 nos remetem a avaliar que, neste momento, o munícipe não está apenas solicitando, ele se encontra descontente com o atendimento ofertado. O gráfico 6 reflete a insatisfação do munícipe em relação ao atendimento profissional enquanto o gráfico 7 apresenta que ele entende ser má conduta. Assim é preciso, de fato, recapacitar estes profissionais no intuito de mitigar o comportamento referido pelo usuário.

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

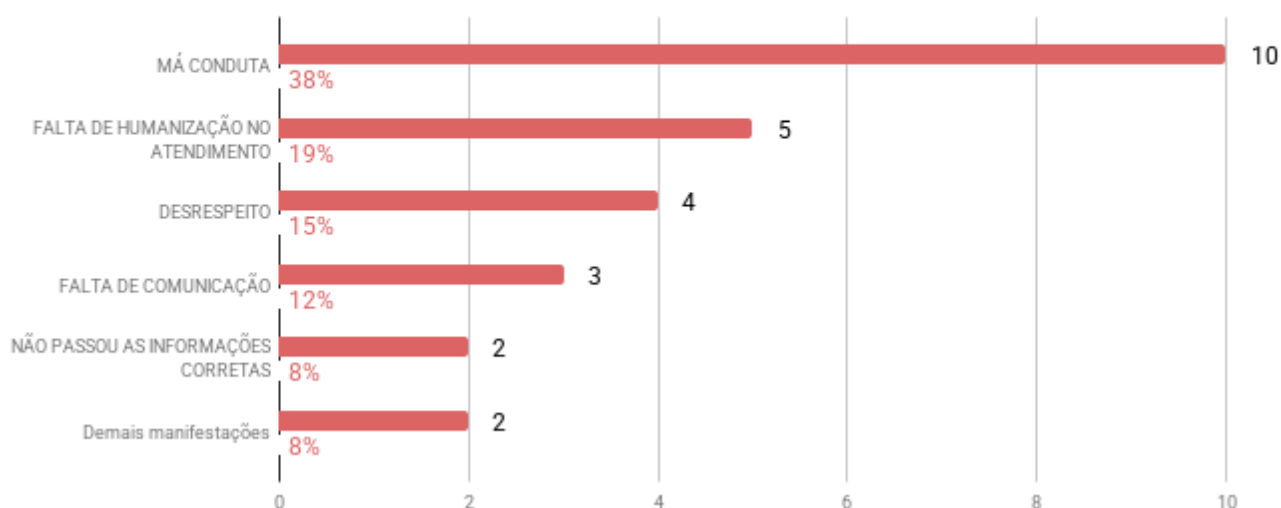
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

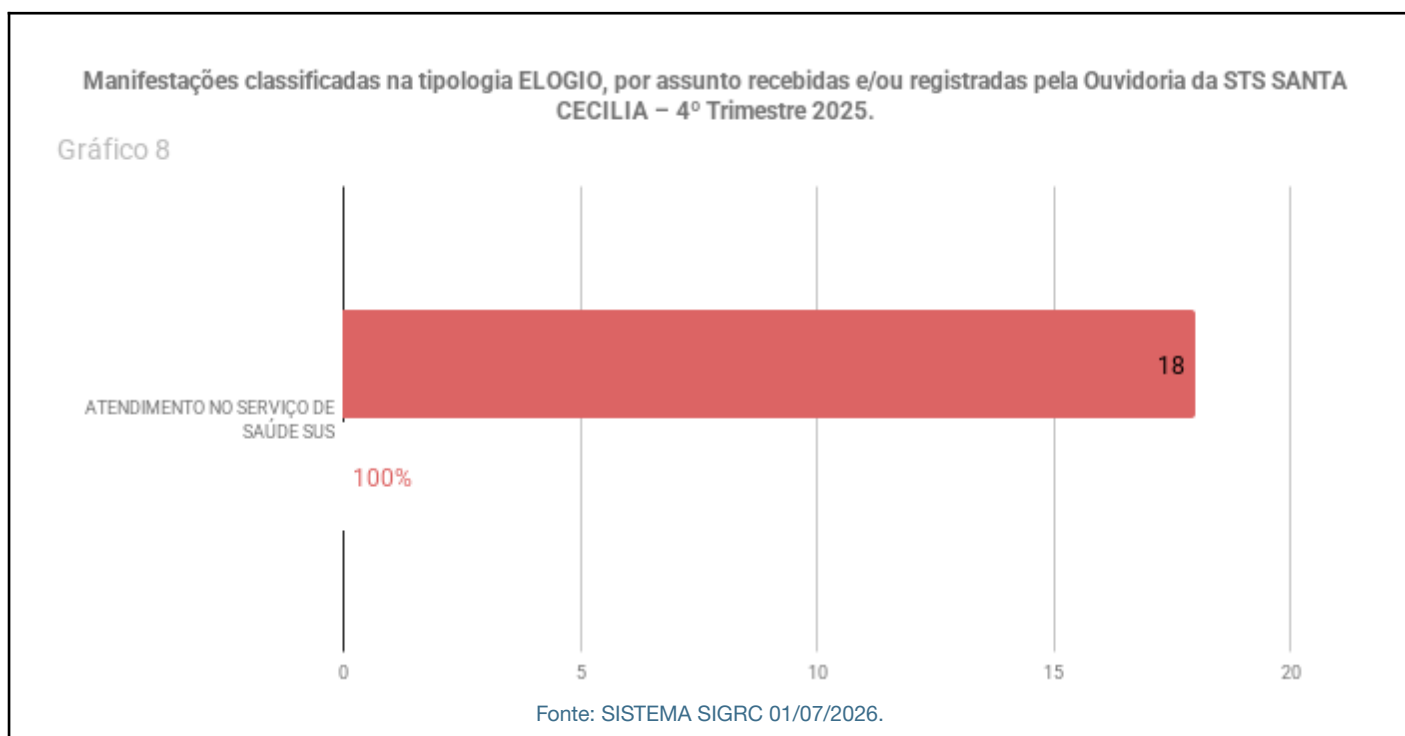
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 18 **elogios no 4º trimestre de 2025**, correspondendo a **9% 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 6 elogios.



O dado acima trouxe uma informação genérica, o que não possibilita diferenciar em qual serviço os usuários sentiram-se mais acolhidos. No entanto, podemos entender algo bem importante. Quando o município se encontra satisfeito ele não direciona seu elogio apenas a um fluxo de serviço, mas sim ao conjunto todo. Quando ele é bem acolhido, ele elogia todo o Equipamento. Faz-se necessário dividir com toda a equipe para que se entenda que, quando um ganha um elogio, todos ganham também.

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 SANTA CECÍLIA	34	49	69%
SMS-Ouv.SUS-STS SC-AMA ESPECIALIDADES SANTA CECÍLIA - DR. HUMBERTO PASCALE	17	31	55%
SMS-Ouv.SUS-STS SC-CCO - CENTRO DE CUIDADOS ODONTOLÓGICOS	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SC-CENTRO DE SAÚDE ESCOLA BARRA FUNDA - ALEXANDRE VRANJAC	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STS SC-PONTO O.S - AFNE	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STS SC-SAE DST/AIDS CAMPOS ELÍSEOS	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs SC-UBS BOM RETIRO - DR. OCTAVIO AUGUSTO RODOVALHO	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs SC-UBS BORACEA	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STs SC-UBS DR. HUMBERTO PASCALE - SANTA CECÍLIA	2	19	11%
Total	61	111	55%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 111
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 61
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Neste período houve algumas dificuldades em alguns equipamentos para cumprir o prazo preconizado:

STS Santa Cecília, AMA E Humberto Pascale, Centro de Saúde Escola Barra Funda, OS AFNE, UBS Bom Retiro e UBS Dr. Humberto Pascale. Na maioria dos casos houve dificuldade nas tratativas relacionadas às mudanças de RH, dificuldade de acesso no sistema SIGRC e manifestações que foram direcionadas para outras STSs e chegaram com seus prazos diminuídos.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Capacitações contínuas, permitindo orientar, reorientar e informar todos os atores da Rede de Ouvidorias SUS no intuito de mitigar estes déficits.

- Principais resultados obtidos:

Em processo contínuo, avaliar no próximo trimestre.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Capacitação de todos os atores da Rede, melhorias no sistema SIGRC no sentido de melhorar a distribuição das manifestações para as STSs que farão a verdadeira tratativa da manifestação. Aproveitamento de colaboradores que tenham mais facilidades com as tratativas de manifestações de ouvidoria.

10. Plano de ação

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

Priorizar a capacitação dos colaboradores envolvidos nos fluxos de ouvidoria.

Visitas técnicas para dirimir dúvidas desses colaboradores.

Sugestões de melhorias do sistema SIGRC no formulário disponibilizado pela Divisão de Ouvidoria de SMS.

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
Orientação e capacitação para todos os colaboradores que atuam nos fluxos de ouvidoria	Melhorar o atendimento dos usuários dos serviços do SUS	Reuniões mensais ou semanais com gestores e colaboradores do fluxo de trabalho da ouvidoria	Continuamente	Gestores, RTs, líderes de setor e participação dos responsáveis pela Ouvidoria.	Em andame... ▾
Reuniões para alinhamentos de fluxos	Facilitar a comunicação entre os gestores dos equipamentos de saúde e os colaboradores da rede	Online e presencial	Bimestral e trimestral	Gestores e colaboradores da rede	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
21/10/2025	Reunião para alinhamento de fluxos	Analisar fluxos de encaminhamentos e mitigar erros	Jose Renaldo de Almeida
13/11/2025	Reunião para elaboração de relatórios trimestrais	Elaboração de relatório trimestral	Jose Renaldo de Almeida

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

O 4º trimestre de 2025 foi repleto de muitos desafios, mas entendemos que estamos seguindo de forma contínua e conquistando de forma assertiva a nossa meta. Podemos aferir que a maior parte do tempo, estamos conseguindo nos manter dentro da diretriz que a Portaria regulamentadora propõe. É possível verificar que a maioria dos nossos Equipamentos de Saúde já se encontra alinhada nos seus fluxos de trabalho. Com as poucas exceções, exemplificadas acima, percebemos que estamos, no dia a dia, buscando atingir o nosso melhor. Voltamos a afirmar o compromisso em sempre oferecer o melhor em serviços de saúde para nossos munícipes. Buscando, continuamente, sempre atingir nossa meta no que tange a qualidade.

Supervisão Técnica de Saúde Sé/Santa Cecília

Ouvidor

José Renaldo de Almeida Neto

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Não se aplica.

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>

