

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SANTANA/JAÇANÃ



Unidade: STS SANTANA/JAÇANÃ

Endereço: Rua Voluntários da Pátria 3063 Santana CEP 02401-200
São Paulo

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 28p.

1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética

5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias - 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

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Santana/Jaçanã

Adriana Furlaneto Frias

Ouvidor

André Almeida Castro

Equipe de Ouvidoria

Fabício de Mello Serafim

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 período	6
3. Número de manifestações – Série histórica	7
4. Meios de atendimento	8
5. Classificação das manifestações	9
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	9
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios	14
9. Análise de Prazo de Resposta	16
10. Plano de ação	20
11. Participação da Ouvidoria em eventos	22
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	23
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	23
14. Glossário	24
15. Siglário	25
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	27
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	28

1. Perfil da Unidade de Saúde

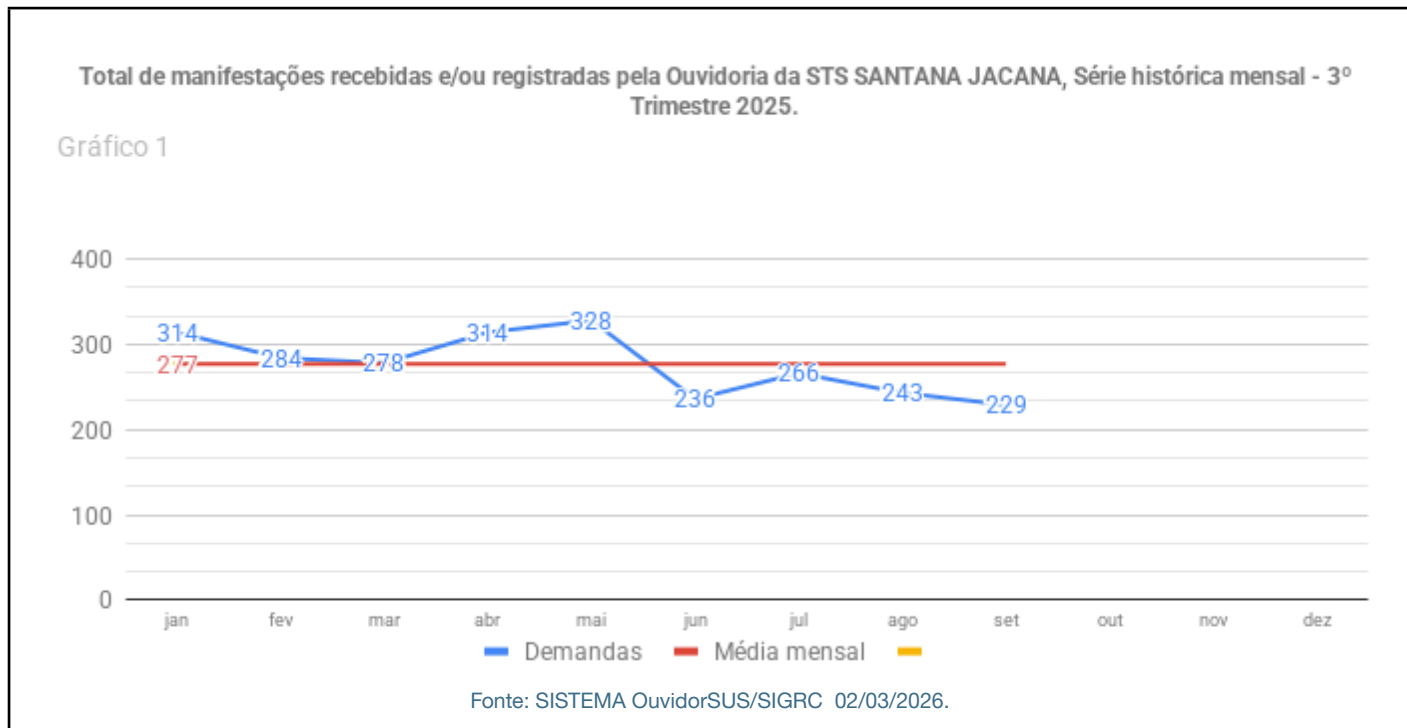
A STS Santana/Jaçanã pertence à CRS-Norte, fica localizada no bairro de Santana, possui uma área territorial de 98,80 km² e população de 602.805 hab (CENSO 2022). É subdividida em 5 Distritos Administrativos: Santana/Tucuruvi/Mandaqui e Jaçanã/Tremembé.

A rede assistencial é composta por 03 Assistência Médica Ambulatorial - AMA/UBSs, 08 Unidades Básicas de Saúde - UBSs tradicionais, 06 UBSs mistas, 03 UBSs Estratégia de Saúde da Família - ESF, 01 Ambulatório de Especialidades, 01 Centro de Especialidades Odontológicas CEO, 01 Centro de Cuidados Odontológicos - CCO Norte, 01 Serviço de Atendimento Especializado SAE DST/AIDS, 01 Pronto Socorro PS Municipal, 01 Unidade de Pronto Atendimento UPA, 02 Centro Especializado em Reabilitação CERs, 02 Programas de Acompanhamento da Saúde da Pessoa com Deficiência - APDs, 01 Unidade de Referência à Saúde do Idoso - URSI, 04 Equipes Multiprofissionais de Atenção Domiciliar - EMADs, 02 Equipes Multiprofissionais de Apoio - EMAPs, 03 Programas de Acompanhante de Idosos - PAIs, 02 Equipes Consultório de Rua, 01 Centro de Convivência e Cooperativa - CECCO, 04 Centros de Atenção Psicossocial - CAPSs, 05 Serviços de Residência Terapêutica - SRTs, 03 Unidades de Acolhimento Adulto - UAAs e 02 Unidades de Vigilância em Saúde - UVIS, sendo as unidades de administração direta ou do parceiro Sociedade Brasileira Caminho de Damasco - SB CD.

2. Panorama Geral do período

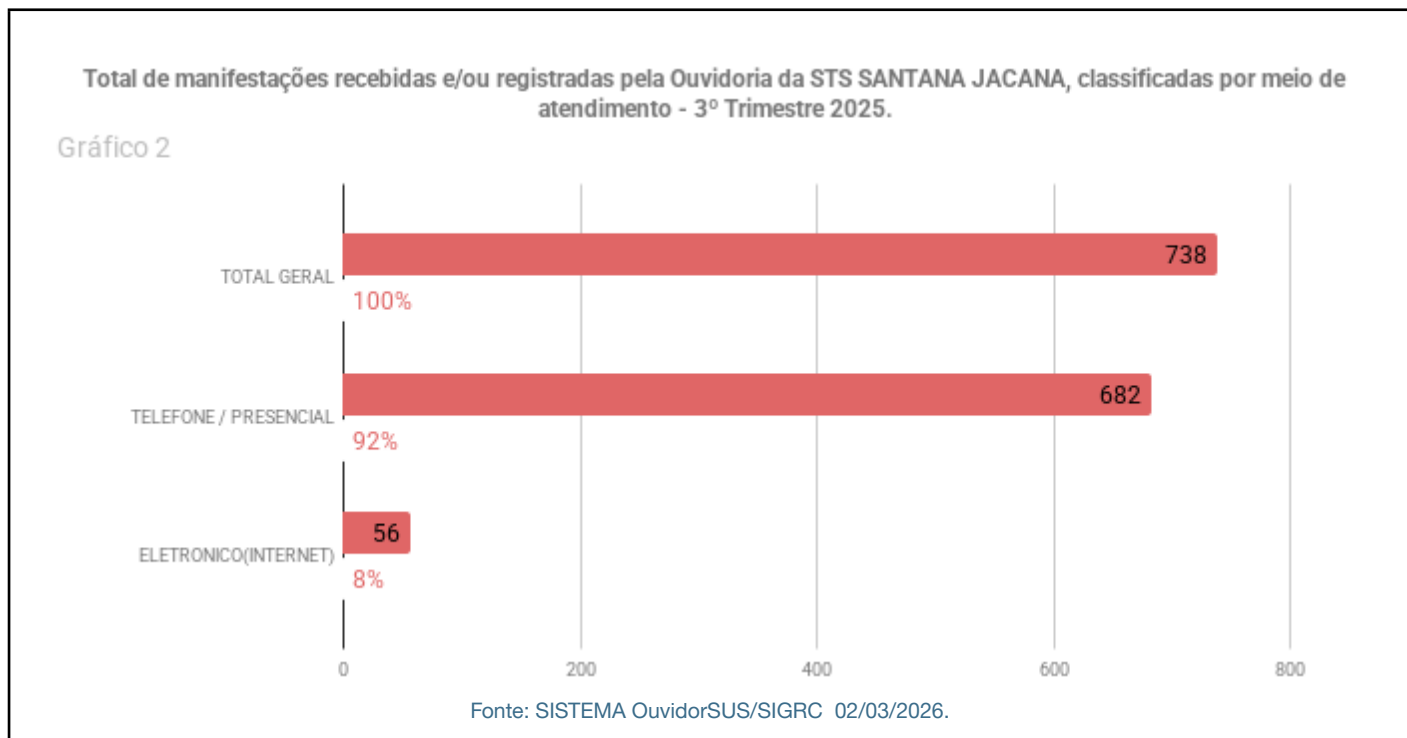
Em comparação ao trimestre anterior, observamos uma diminuição no número total de demandas. No período, não observamos nenhum aumento significativo referente a algum tipo específico de demanda que nos chamasse a atenção.

3. Número de manifestações – Série histórica



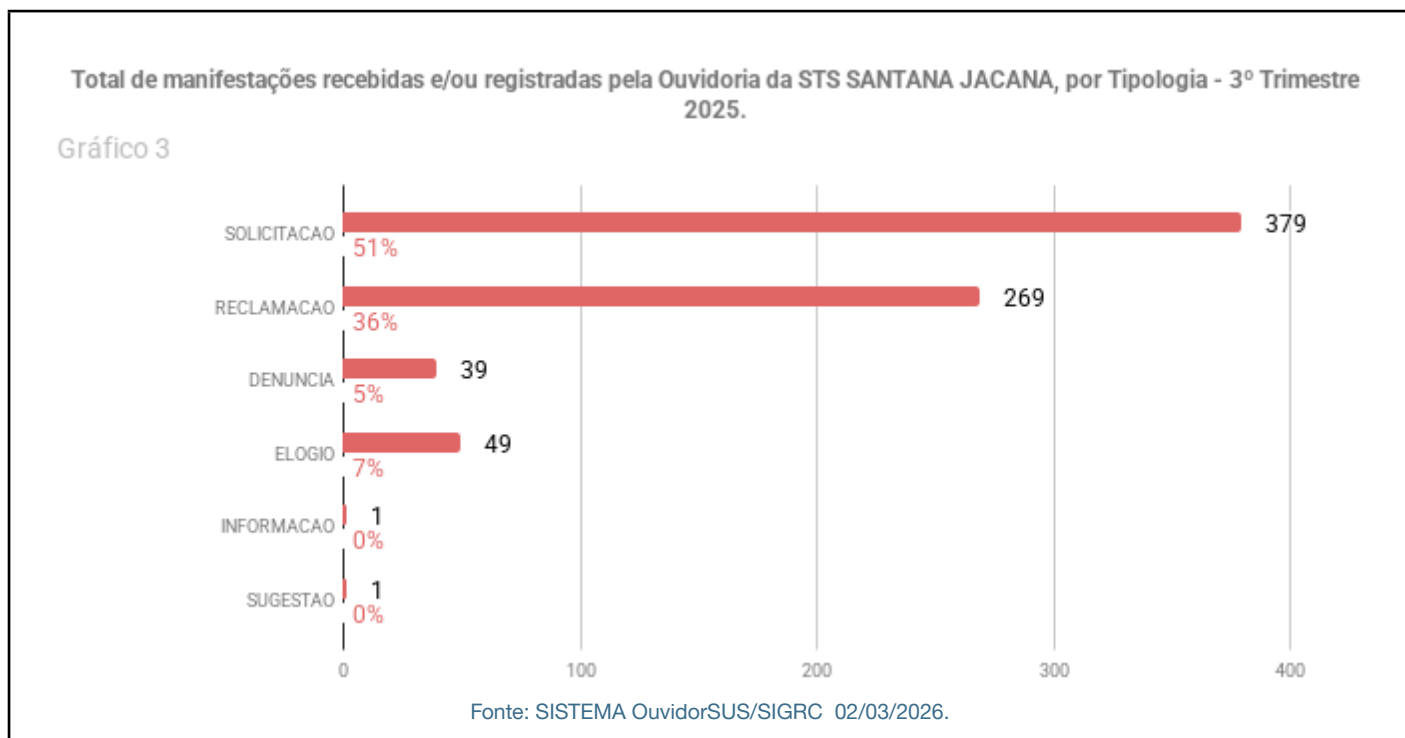
A análise da série histórica demonstra uma redução nos números mensais de demandas, bem como a diminuição da média.

4. Meios de atendimento



Observando o gráfico 2 concluímos que do total de 738 demandas, cerca de 92% são realizadas por telefone ou presencialmente e apenas 8% por internet. Isto demonstra que, em geral, as pessoas não estão familiarizadas ou não confiam neste meio que, na opinião desta equipe, seria a forma mais fácil e rápida de realizar uma ouvidoria.

5. Classificação das manifestações



Em relação ao trimestre anterior, percebemos diminuição no número de todos os tipos de manifestações.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 379 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 51% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consulta (69%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto assistência à saúde (77%).

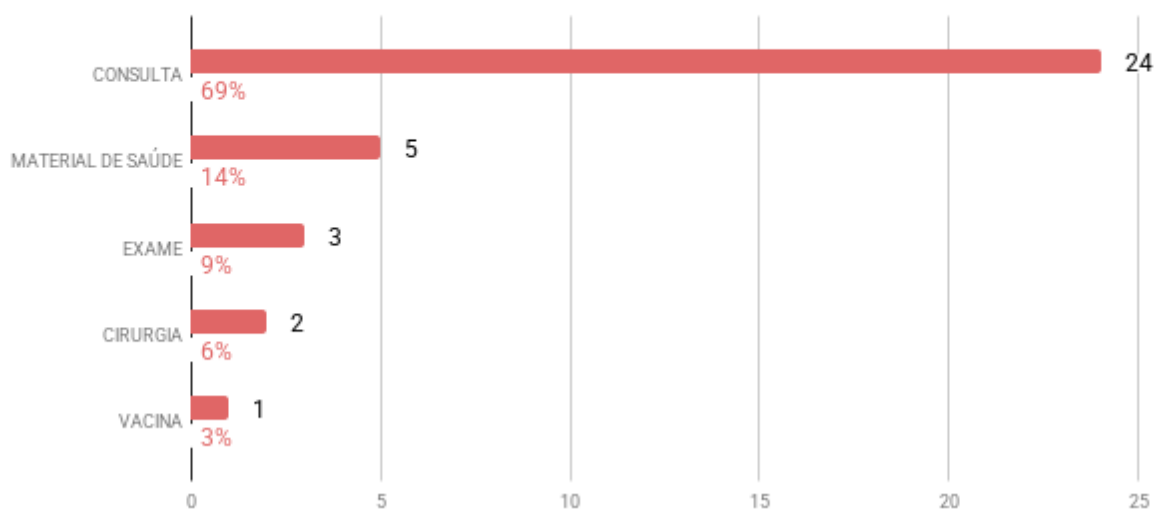
O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 13% são relativos a odontologia e 13% a angiologia.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 65% são relativos a consulta/atendimento/tratamento e 13% a diagnóstico por endoscopia.

Em comparação com o trimestre anterior, notamos uma redução de 56 demandas de solicitações.

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

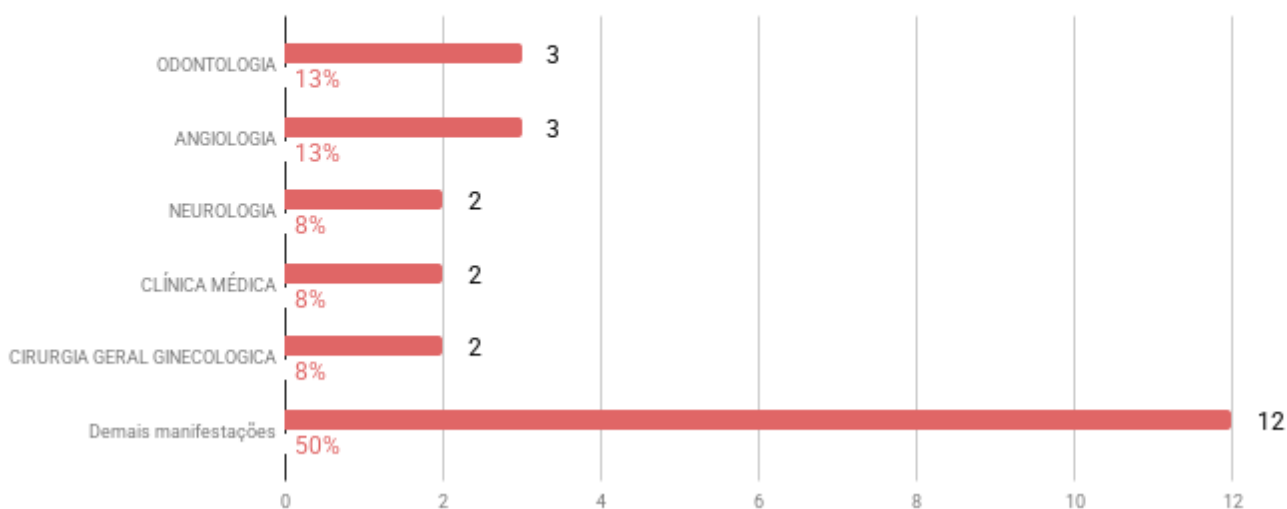
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

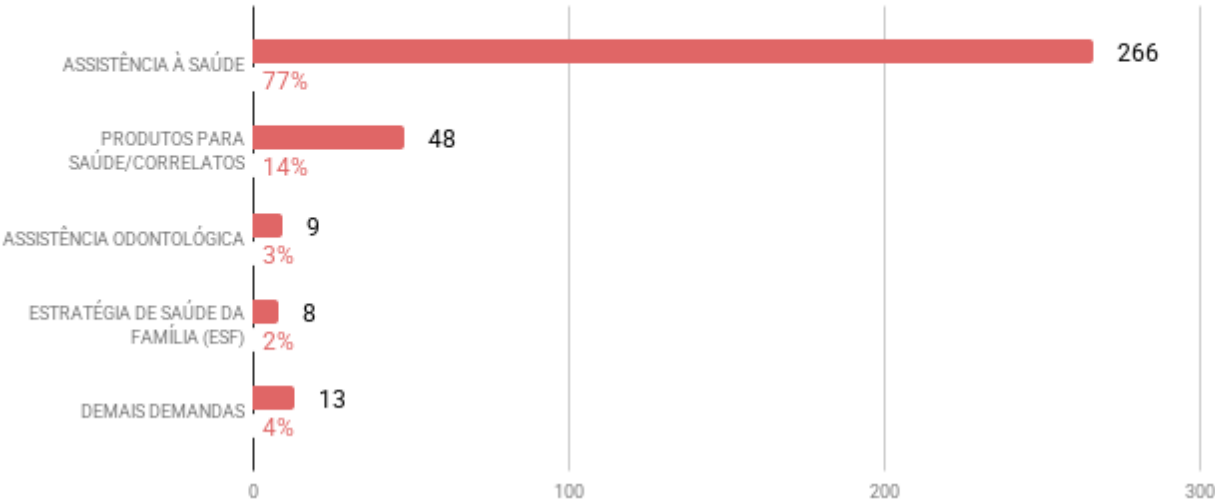
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santana /
Jaçanã – 3 Trimestre 2025.

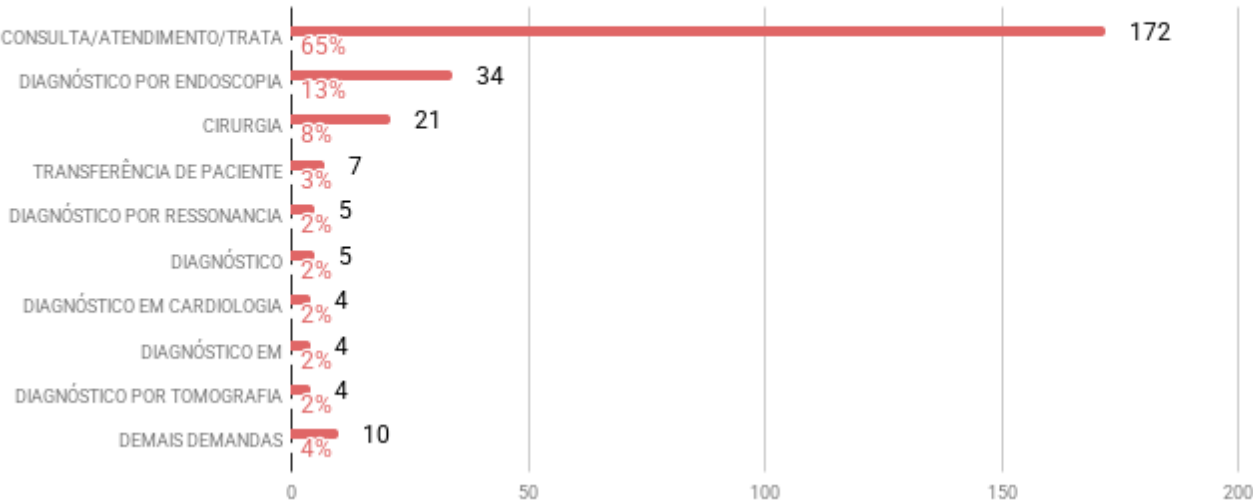
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 269 reclamações registradas no período correspondem a 36% do total.

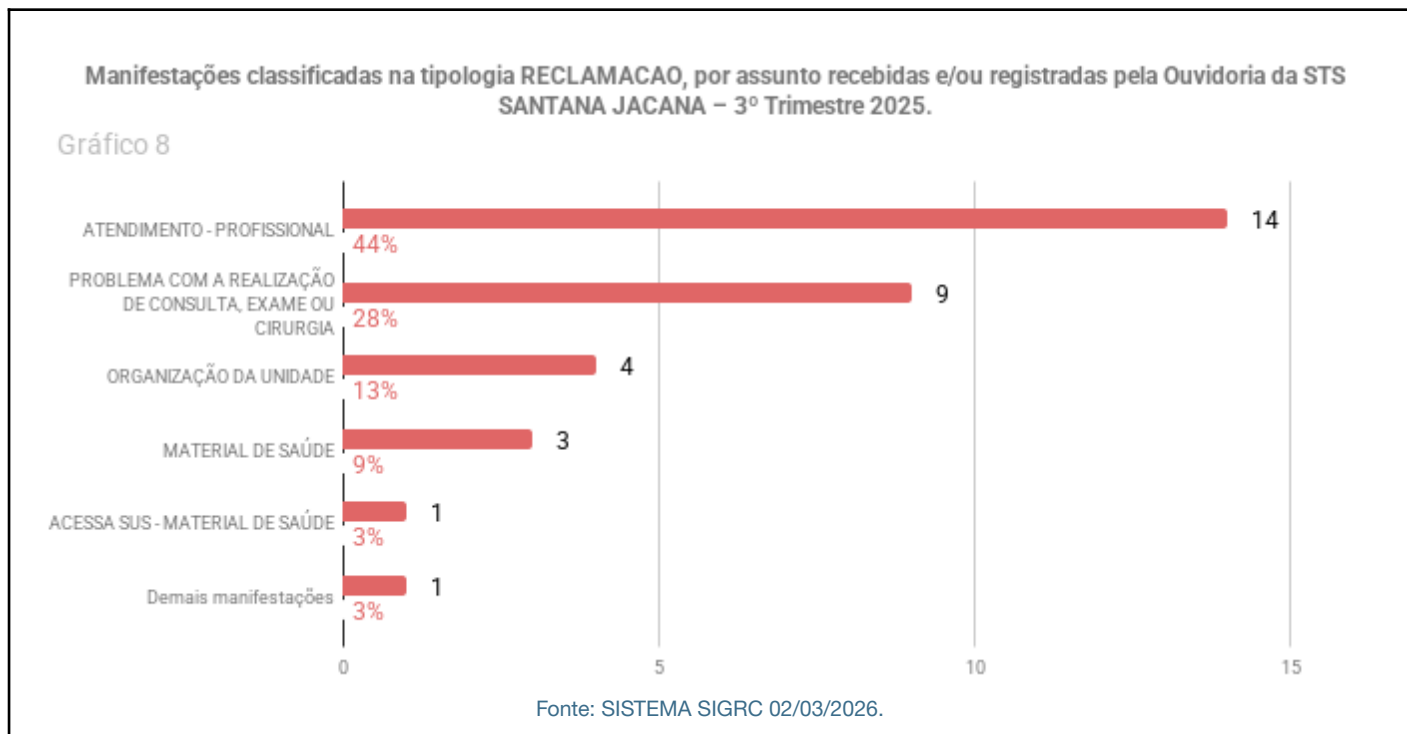
Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto atendimento profissional (44%).

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

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 57% são relativos a má conduta e 21% a falta de humanização no atendimento.

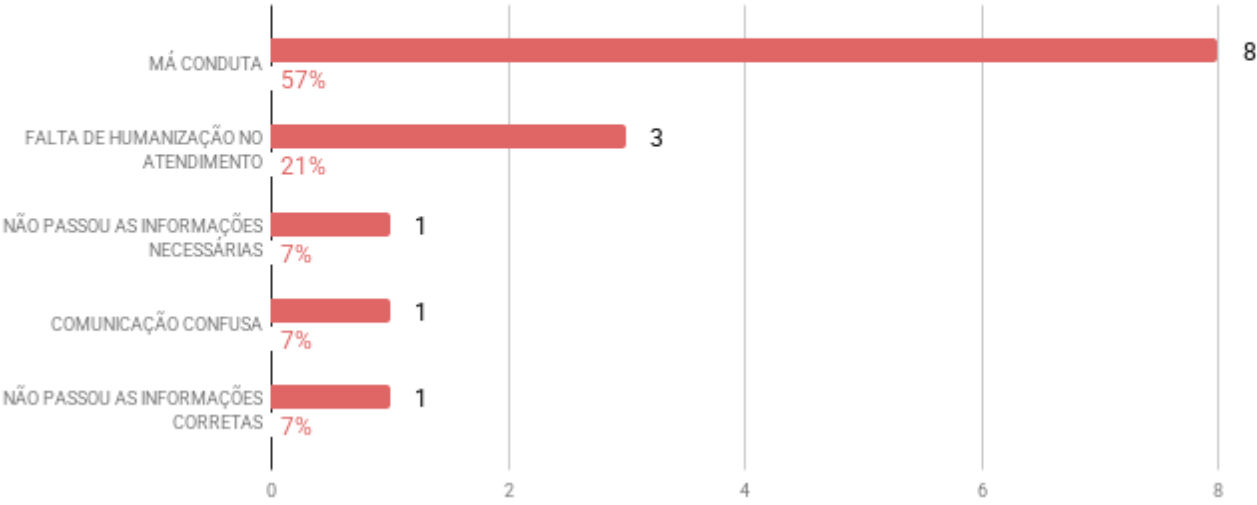
O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 53% são relativos a estabelecimento de saúde e 43% a recursos humanos.

Em relação ao trimestre anterior, percebemos uma redução de 56 demandas no número de reclamações.



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

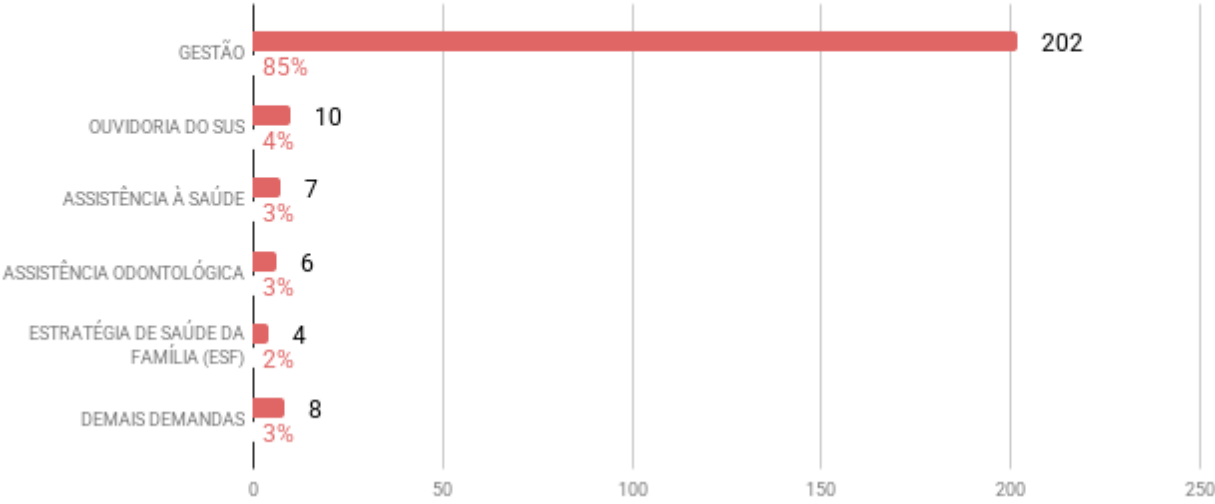
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

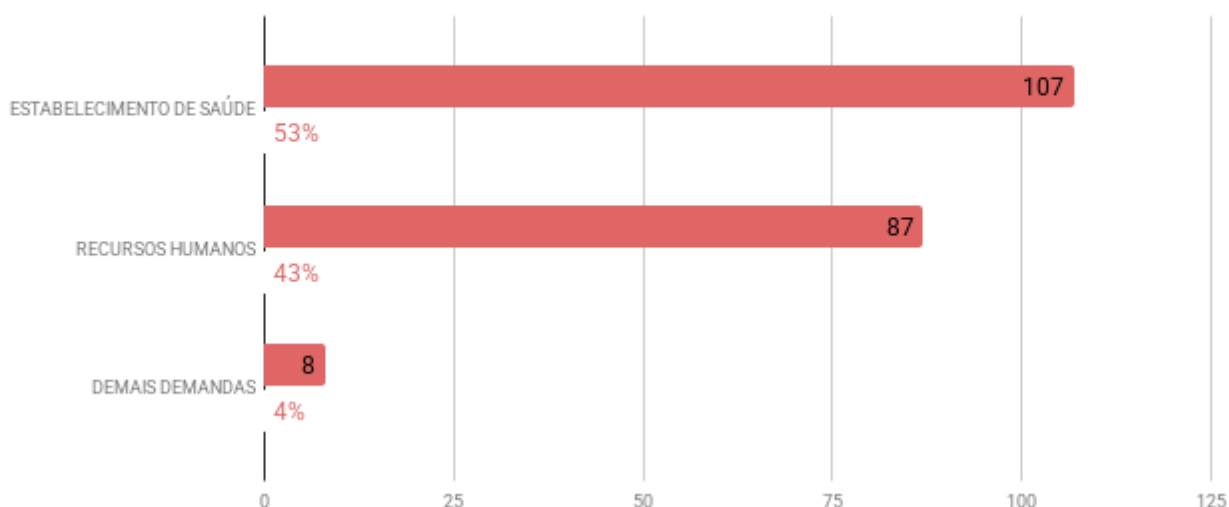
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

Foram registrados 49 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% do total**. A média mensal no trimestre foi 16,33 elogios.

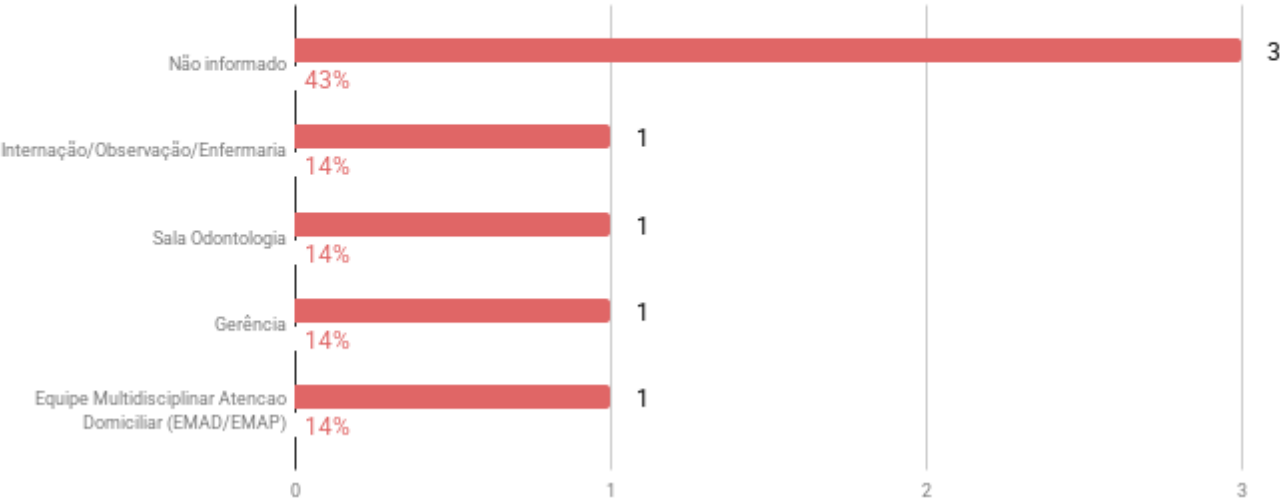
Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi não informado, que representa 43%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi gestão, que representa 88%.

Observamos uma diminuição no número de elogios de 68 para 49 em relação ao trimestre anterior.

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

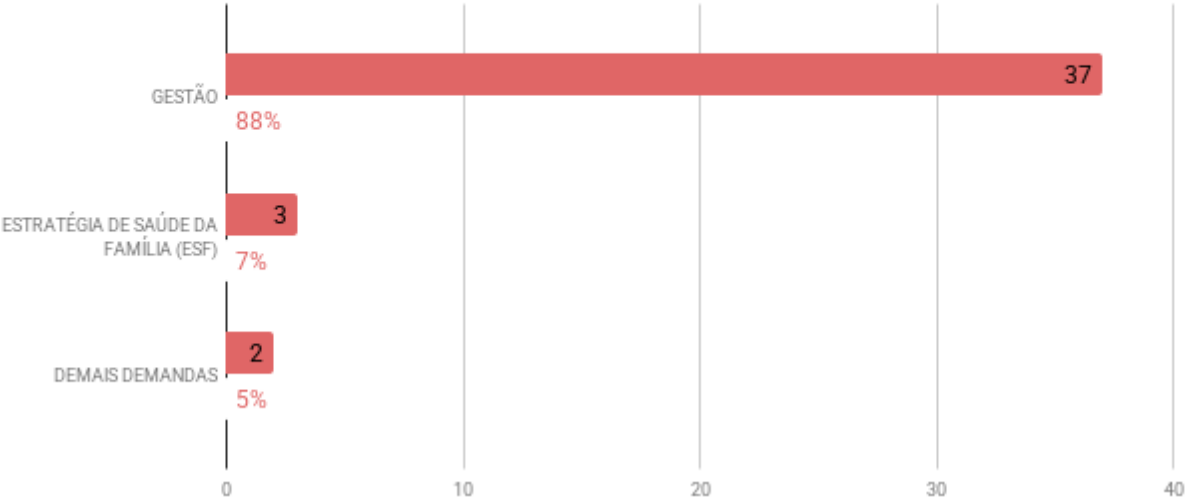
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Santana / Jacaná – 3 Trimestre 2025.

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA UBS INTEGRADA JARDIM JOAMAR	40	40	100%
AMA/UBS INTEGRADA LAUZANE PAULISTA	28	74	38%
AMA/UBS INTEGRADA WAMBERTO DIAS DA COSTA	21	24	88%
AMB ESPEC TUCURUVI - PROF. ARMANDO DE AGUIAR PUPO	53	53	100%
CAPS AD III SANTANA	1	2	50%
CAPS ADULTO II DR. LEONIDIO GALVÃO DOS SANTOS (JAÇANÃ/TREMEMBÉ)	7	7	100%
CAPS ADULTO III MANDAQUI	3	5	60%
CAPS INFANTOJUVENIL III SANTANA	0	2	0%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CENTRO DE CUIDADO ODONTOLOGICO NORTE	6	8	75%
CER II JACANA	5	5	100%
CER II TUCURUVI	16	16	100%
HOSPITAL CANTAREIRA	1	1	100%
PS MUNICIPAL SANTANA - LAURO RIBAS BRAGA	18	18	100%
SAE DST/AIDS SANTANA - MARCOS LUTEMBERG	2	2	100%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTANA / TUCURUVI	1	2	50%
UBS CHORA MENINO	24	26	92%
UBS CONJUNTO DO IPESP	5	5	100%
UBS DONA MARIQUINHA SCIASCIA	9	13	69%
UBS DR. JOSÉ DE TOLEDO PIZA	26	26	100%
UBS HORTO FLORESTAL	20	20	100%
UBS JARDIM APUANA	12	13	92%
UBS JARDIM DAS PEDRAS	8	10	80%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM FLOR DE MAIO	25	26	96%
UBS JARDIM FONTALIS	25	25	100%
UBS JAÇANÃ – DR. SEBASTIÃO GABRIEL SAYAGO DE LAET	6	22	27%
UBS JOAQUIM ANTONIO EIRADO	21	23	91%
UBS JOVA RURAL	23	27	85%
UBS PARQUE EDU CHAVES	21	22	95%
UBS VILA ALBERTINA - DR OSVALDO MARÇAL	22	26	85%
UBS VILA AURORA DOMINGOS MAZZONETO DE CILO	15	15	100%
UBS VILA NIVI	34	35	97%
UBS VILA NOVA GALVÃO - SÔNIA REGINA CAMPANELLI	17	17	100%
UPA JAÇANÃ	32	36	89%
UVIS SANTANA / TUCURUVI	1	2	50%
Total	548	648	85%

- Quantidade de demandas recebidas no período: de acordo com a planilha acima foram recebidas 648 demandas.
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 548 foram respondidas no prazo de 20 dias.
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos AMA/UBS INTEGRADA LAUZANE PAULISTA: CAPS AD III SANTANA: CAPS ADULTO III MANDAQUI: CAPS INFANTOJUVENIL III SANTANA: CENTRO DE CUIDADO ODONTOLÓGICO NORTE: SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SANTANA / TUCURUVI, (Informamos que as demandas para a STS são na realidade reclamações ou elogios aos gerentes da OS parceira, que são por nós colocados em análise e encaminhados à ouvidoria da SBCD por e-mail, já que a mesma não possui ponto de resposta próprio no Sistema OuvidorSUS): UBS DONA MARIQUINHA SCIASCIA: UBS JAÇANÃ – DR. SEBASTIÃO GABRIEL SAYAGO DE LAET: UVIS SANTANA / TUCURUVI
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Enviado e-mail, com cópia desta planilha, à direção da OSS SBCD solicitando cobrança de melhores resultados das unidades sob sua direção.
- Principais resultados obtidos: Em relação ao trimestre anterior, mantivemos um total de 9 unidades que não atingiram a meta e nosso percentual geral foi de 85%.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Maior conscientização dos gerentes de unidades, informando-os que podem solicitar a inclusão de colaboradores no OuvidorSUS e SIGRC, a fim de ajudá-los no cumprimento dos prazos de respostas.

10. Plano de ação

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

- Sugestão de capacitação de mais colaboradores para auxiliar a gerência da unidade nas questões de prazo para resposta, já realizado para algumas unidades que solicitaram. Porém, nem todas assim o fizeram;
- Encaminhamento de e-mail à direção da OSS parceira solicitando providências;
- Apresentação destes dados em reunião mensal com os gerentes de unidades.

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
E-mail à direção da SBCD com planilha com atrasos de prazo	Cobrar motivos os dos atrasos	Solicitando mais empenho	Imediatamente	Ouvidor	Concluído ▾
E-mail com planilha com atrasos de prazo às unidades	Cobrar motivos os dos atrasos	Solicitando mais empenho	Imediatamente	Ouvidor	Concluído ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
08/08/2025	Reunião on line	Mapeamento implantação SIGRC	Andre/Fabricio
11/09/2025	Reunião on line	SIGRC/Ouvidor SUS	Andre/Fabricio

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Comparando o período analisado com o anterior, mantivemos o percentual de resposta dentro do prazo em 85%. Também mantivemos um número de 9 unidades que não atingiram a meta e um total de 100 demandas não respondidas dentro dos 20 dias de um total de 648 recebidas no trimestre.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

No comparativo com o período anterior, mantivemos o percentual de respostas dentro do prazo em 85%, demonstrando consistência no cumprimento dos prazos, mesmo diante de possíveis variáveis operacionais como a instalação de um novo sistema. Houve estabilidade no número de unidades que não atingiram a meta. Das 648 demandas recebidas no trimestre, 100 (15%) não foram respondidas dentro do prazo, o que reforça a importância de monitorar de perto as unidades com dificuldades e atuar nos principais gargalos identificados.

ADRIANA FURLANETO FRIAS

Supervisora da STS Santana/Jaçanã

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>

