

4º 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 8, 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 Trimestre e Retrospectiva 2025	6
2.1. Panorama Geral do Trimestre	6
2.2. Retrospectiva 2025	7
3. Número de manifestações – Série histórica	8
4. Meios de atendimento	9
5. Classificação das manifestações	10
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	10
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios	13
9. Análise de Prazo de Resposta	15
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 Centros Especializados 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

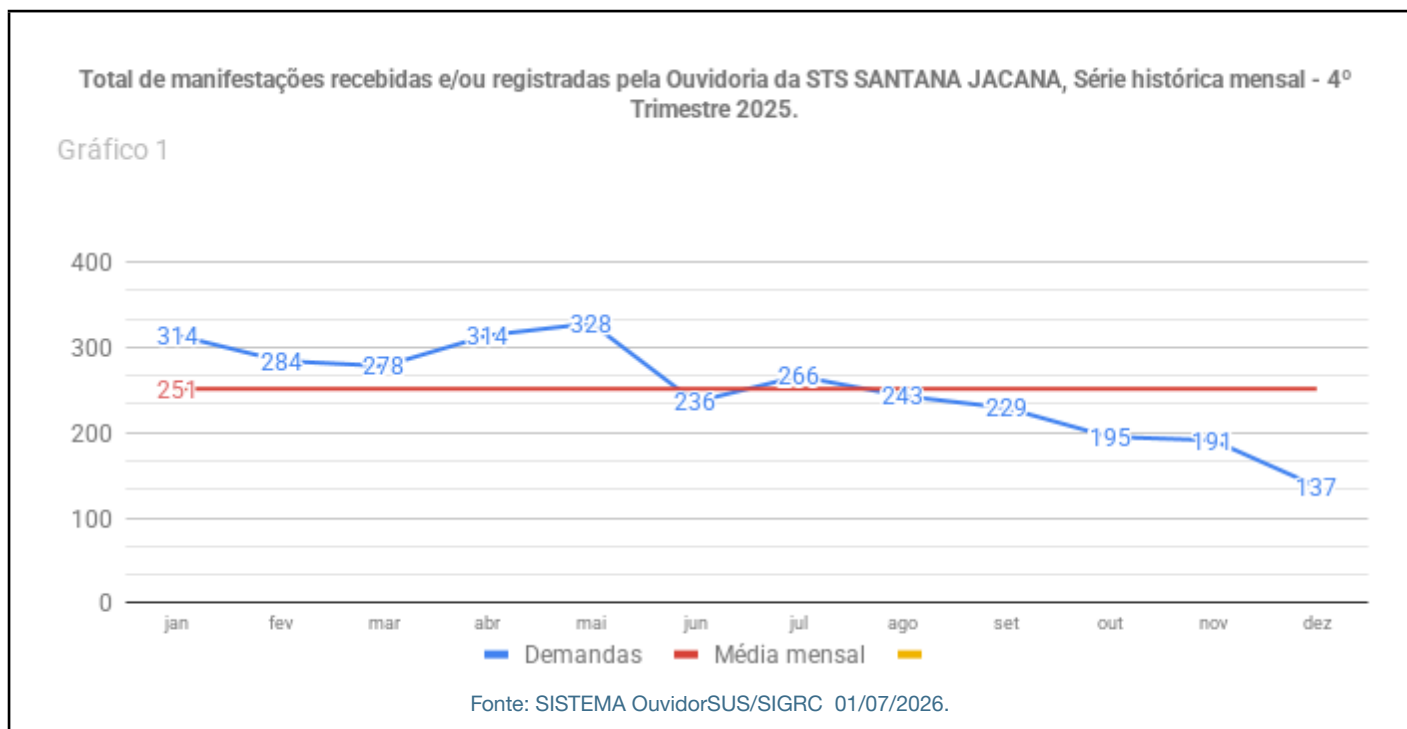
2.1. Panorama Geral do Trimestre

Em comparação ao trimestre anterior e lembrando que este foi um período de transição dos sistemas, 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.

2.2. Retrospectiva 2025

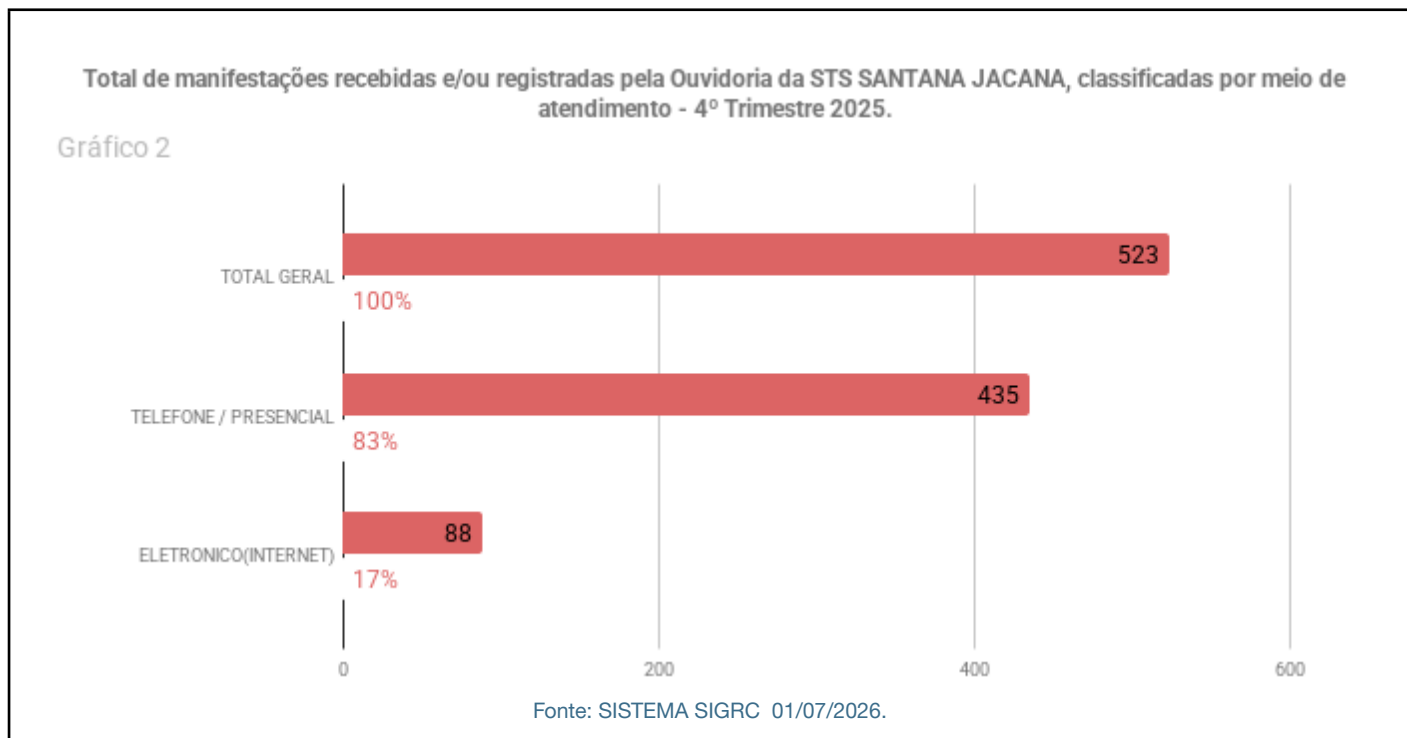
Encerramos o ano de 2025 com um total de 3015 demandas, sendo uma média mensal de 251. Iniciamos o 1º trimestre com 876, seguido de aumento na quantidade de demandas para 878 no 2º trimestre e 738 no 3º trimestre. Por fim, no último trimestre tivemos uma sensível redução para 523, menor patamar do ano, sendo este último coincidente com o período de transição dos sistemas.

3. Número de manifestações – Série histórica



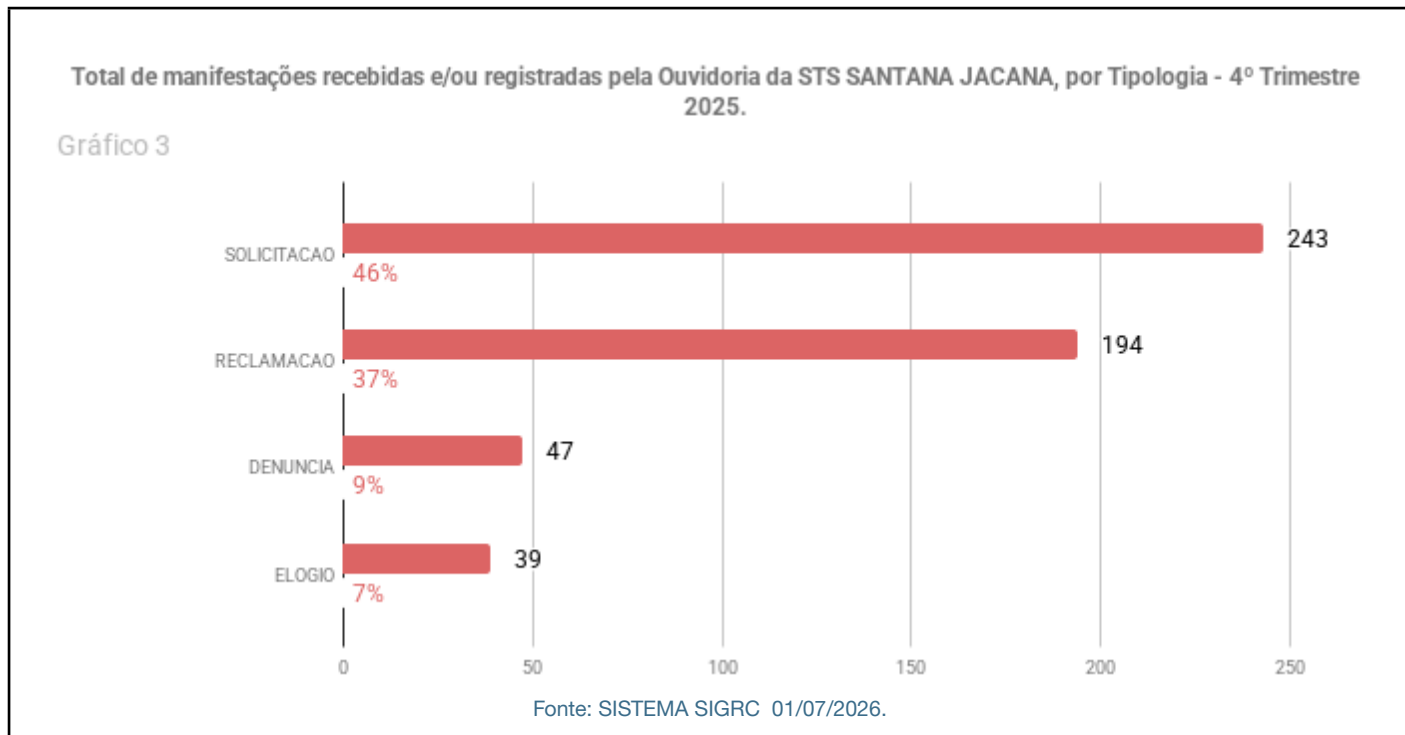
A análise da série histórica demonstra uma redução significativa nos números mensais de demandas e como consequência uma diminuição da média.

4. Meios de atendimento



Observando o gráfico 2 concluímos que do total de 523 demandas, cerca de 83% são realizadas por telefone ou presencialmente e 17% 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, muito embora, em relação ao 3º trimestre houve uma elevação considerável neste último meio.

5. Classificação das manifestações



Em relação ao trimestre anterior, percebemos aumento no número de denúncias e diminuição considerável nos demais tipos de manifestações.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 243 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 46% do total.

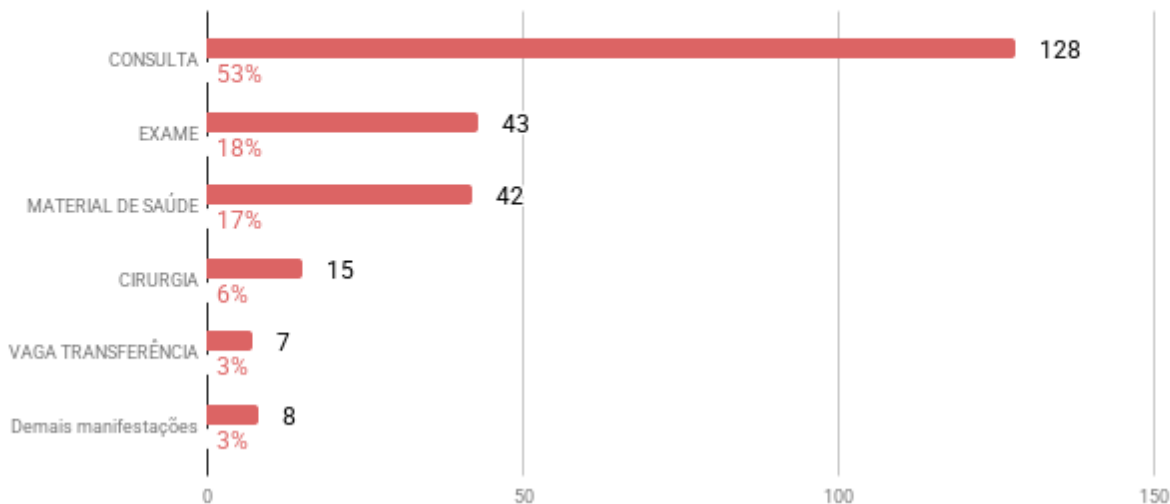
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (53%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 9% são relativos a clínica médica e 6% a ortopedia.

Em comparação com o trimestre anterior, notamos uma considerável redução de 136 demandas de solicitações.

**Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS
SANTANA JACANA - 4º Trimestre 2025.**

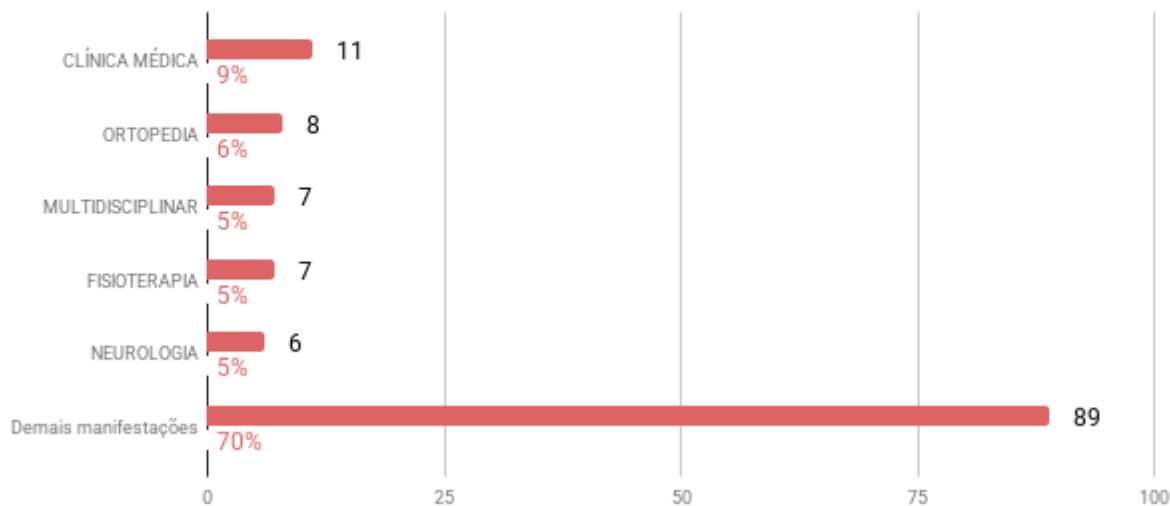
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

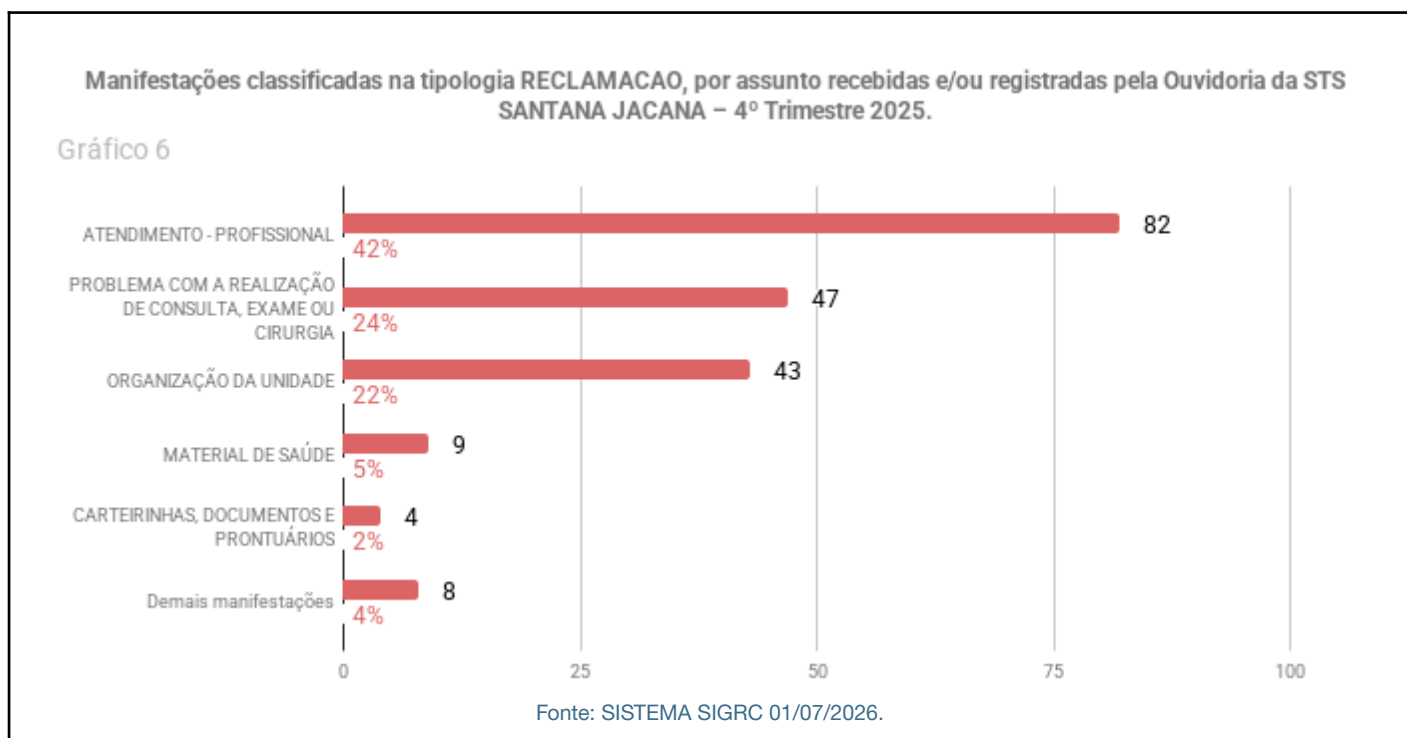
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 194 reclamações registradas no período correspondem a 37% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto atendimento profissional (42%).

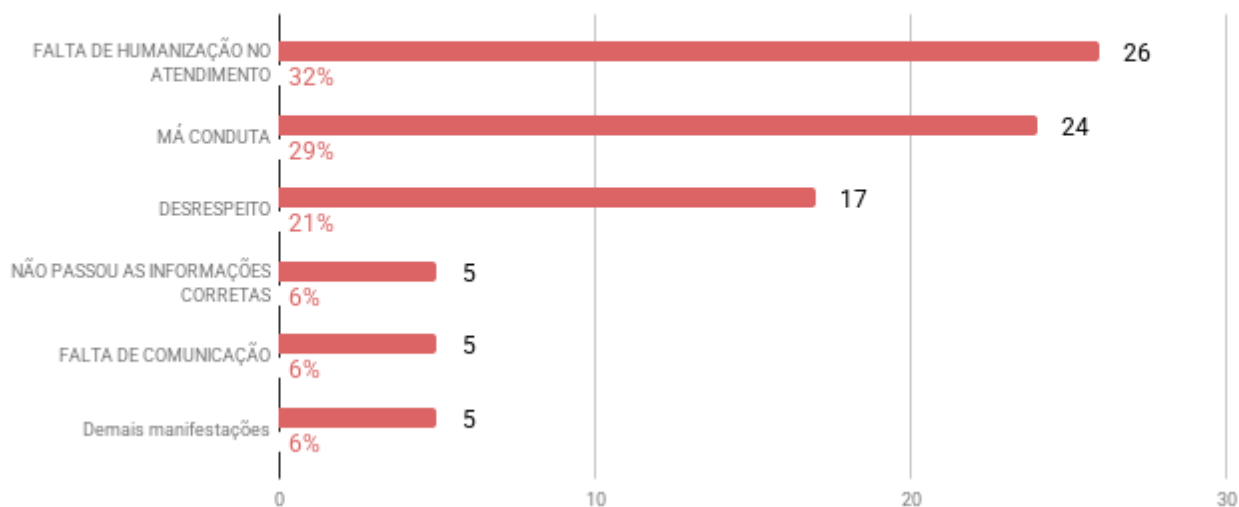
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 32% são relativos a falta de humanização no atendimento e 29% a má conduta.

Em relação ao trimestre anterior, percebemos uma redução de 75 demandas no número de reclamações.



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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

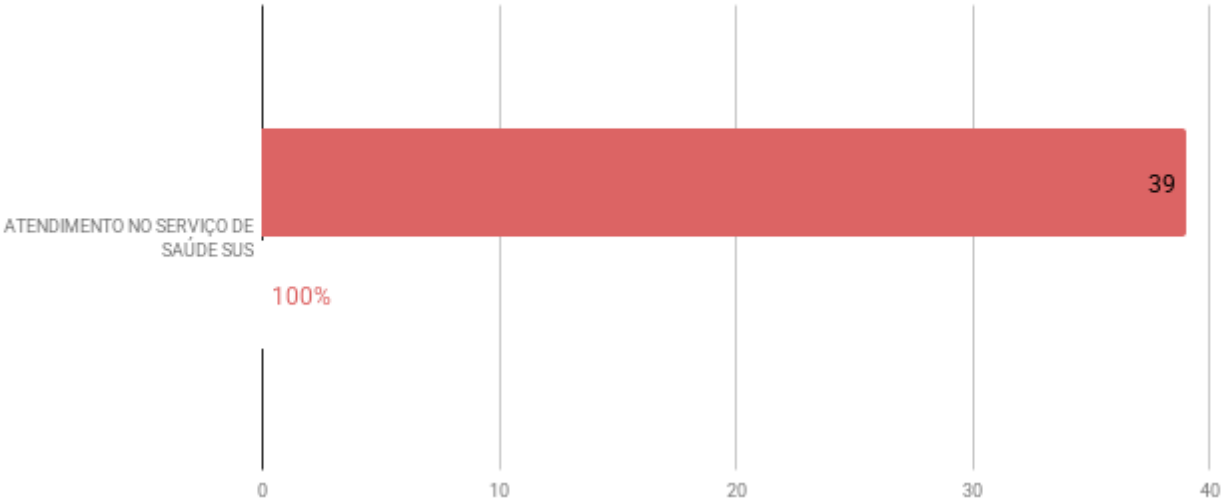
8. Elogios

Foram registrados 39 **elogios no 4º trimestre de 2025**, correspondendo a **7% 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 13 elogios.

Observamos uma diminuição no número de elogios de 49 para 39 em relação ao trimestre anterior.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS SANTANA
JACANA – 4º Trimestre 2025.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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
SMS-Ouv.SUS-STs S/J-AE TUCURUVI PROF ARMANDO DE AGUIAR PUPO	23	27	85%
SMS-Ouv.SUS-STs S/J-AMA JARDIM JOAMAR	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STs S/J-AMA WAMBERTO DIAS COSTA	1	3	33%
SMS-Ouv.SUS-STs S/J-CAPS ADULTO II DR LEONIDIO GALVÃO DOS SANTOS JAÇANÃ/TREMEMBÉ	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs S/J-CAPS ADULTO III MANDAQUI	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STs S/J-CAPS INFANTIL III SANTANA	0	2	0%
SMS-Ouv.SUS-STs S/J-CENTRO DE CUIDADOS ODONTOLÓGICOS NORTE	4	5	80%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-CER II TUCURUVI - CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO II - TUCURUVI	3	6	50%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-NIR JAÇANA	4	5	80%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-PONTO O.S - SBCD	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-PRONTO SOCORRO SANTANA - DR. LAURO RIBAS BRAGA	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS CHORA MENINO	6	19	32%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS CONJUNTO DO IPESP	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS DONA MARIQUINHA SCIASCIA	9	12	75%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS DR DOMINGOS MAZZONETO DE CILO - VILA AURORA	0	10	0%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS DR TOLEDO PIZA	3	7	43%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS EDÚ CHAVES	9	16	56%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS HORTO FLORESTAL	2	11	18%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS JAÇANÃ - DR SEBASTIÃO GABRIEL SAYAGO DE LAET	5	9	56%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS JARDIM APUANÃ	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS JARDIM DAS PEDRAS	1	7	14%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS JARDIM FLOR DE MAIO	0	2	0%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS JARDIM FONTALIS	8	13	62%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS JARDIM JOAMAR	10	31	32%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS JOAQUIM ANTONIO EIRADO	9	14	64%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS JOVA RURAL - STS S/J	11	14	79%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS LAUZANE PAULISTA	0	17	0%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS VILA ALBERTINA - DR OSVALDO MARÇAL	2	12	17%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS VILA NIVI	5	15	33%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS VILA NOVA GALVÃO - SÔNIA REGINA CAMPANELLI	4	8	50%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UBS WAMBERTO DIAS DA COSTA	4	10	40%
SMS-Ouv.SUS-STS S/J-UPA JAÇANA	8	21	38%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs S/J-URSI TUCURUVI	3	4	75%
SMS-Ouv.SUS-STs S/J-UVIS JAÇANÃ	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SANTANA JACANA	339	339	100%
Total	491	660	74%

- Quantidade de demandas recebidas no período: De acordo com a planilha acima, foram recebidas 660 demandas.
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: De acordo com a planilha acima, 491 demandas foram respondidas no prazo.
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos AMA WAMBERTO DIAS COSTA, CAPS ADULTO II DR LEONIDIO GALVÃO DOS SANTOS JAÇANÃ/TREMEMBÉ, CAPS ADULTO III MANDAQUI, CAPS INFANTIL III SANTANA, CER II TUCURUVI - CENTRO ESPECIALIZADO DE REABILITAÇÃO II - TUCURUVI, UBS CHORA MENINO, UBS DONA MARIQUINHA SCIASCIA, UBS DR DOMINGOS MAZZONETO DE CILO - VILA AURORA, UBS DR TOLEDO PIZA, UBS EDÚ CHAVES, UBS HORTO FLORESTAL, UBS JAÇANÃ - DR SEBASTIÃO GABRIEL SAYAGO DE LAET, UBS JARDIM APUANÃ, UBS JARDIM DAS PEDRAS, UBS JARDIM FLOR DE MAIO, UBS JARDIM FONTALIS, UBS JARDIM JOAMAR, UBS JOAQUIM ANTONIO EIRADO, UBS JOVA RURAL, UBS LAUZANE PAULISTA, UBS VILA ALBERTINA - DR OSVALDO MARÇAL, UBS VILA NIVI, UBS VILA NOVA GALVÃO - SÔNIA REGINA CAMPANELLI, UBS WAMBERTO DIAS DA COSTA, UPA JAÇANÃ, URSI TUCURUVI,

Fase de transição dos sistemas OuvidorSUS para o SIGRC. Concomitante a essa transição, observamos em nosso território uma verdadeira dança de cadeiras em relação às gerências de unidades, com muitos gerentes sendo desligados, outros novos chegando e muitos dos que permaneceram e já possuíam o curso do SIGRC e login foram trocados de unidades.

Também percebemos neste período uma certa dificuldade nas inscrições de novos alunos no curso do SIGRC, uma demora no fornecimento de novos logins, assim como, no caso dos gerentes trocados de unidade, uma demora na atualização da situação dos mesmos.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: Enviado e-mail, com cópia desta planilha, a todas as unidades e também à direção da OSS SBCD solicitando cobrança de melhores resultados das unidades sob sua direção.
- Principais resultados obtidos: Em relação ao trimestre anterior, tivemos uma piora acentuada em relação às metas, em razão dos problemas ocorridos durante a fase de transição dos sistemas.
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: Inclusão de colaboradores no 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. Temos percebido um aumento neste tipo de solicitação;
- 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
14/10/2025	Reunião online	SIGRC	Andre/Fabricio
07/11/2025	Reunião online	SIGRC	Andre/Fabricio
08/12/2025	Reunião presencial	Encerramento2025 Planejamento 2026	Andre

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Comparando o período analisado com o anterior, tivemos uma queda no percentual de resposta dentro do prazo para 74%. Também tivemos um aumento no número para 26 unidades que não atingiram a meta em decorrência da transição de sistemas, associado às mudanças gerências nas nossas unidades no mesmo período, e 169 demandas não respondidas dentro dos 20 dias, de um total de 660 recebidas no trimestre.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

No período analisado, houve redução do percentual de respostas dentro do prazo, alcançando 74% da meta, com 26 unidades abaixo do resultado esperado. O desempenho foi impactado pela troca do sistema de Ouvidorias, especialmente pela demora na atualização de senhas e pelo período de adaptação das equipes à nova plataforma, associado às mudanças gerenciais ocorridas nas unidades.

Como medida de melhoria, recomenda-se o fortalecimento do acompanhamento das demandas pelas unidades, o apoio técnico às equipes para consolidação do uso do novo sistema e o monitoramento sistemático dos prazos de resposta, visando à regularização do fluxo e à recuperação gradual do indicador nos próximos períodos.

Adriana Furlaneto Frias - 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
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>

