

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE SÃO MIGUEL PAULISTA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista
Endereço: R. Dona Ana Flora Pinheiro de Sousa, nº 76 - 1º andar -
sala 25 - CEP 08060-150 - São Paulo/SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

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

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

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP). Coordenadoria de Controle Interno (COCIN). Divisão de Ouvidoria do SUS. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 6, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 31p.

- 1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Luiz Artur Vieira Caldeira

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

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Coordenadoria Regional de Saúde Leste

Nilza Maria Piassi Bertelli

Ouvidor

Rodrigo Costa Santos

Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista

Equipe de Ouvidoria

Renato de Oliveira Souza

Daniela Furlan

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.

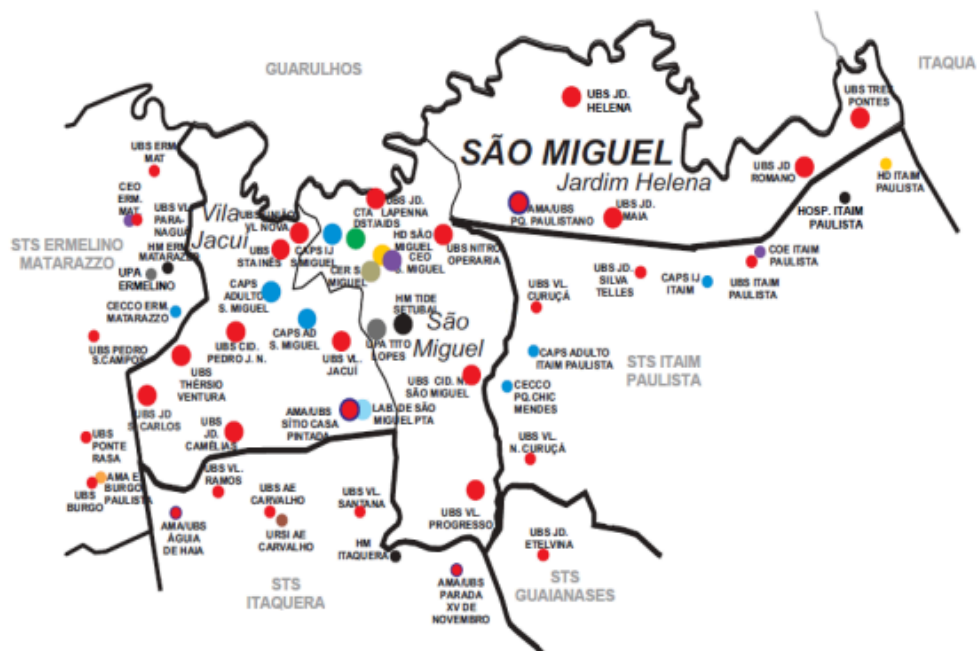
A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da 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 período	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	14
8. Elogios	17
9. Análise de Prazo de Resposta	18
10. Plano de ação	22
11. Participação da Ouvidoria em eventos	24
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	25
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	26
14. Glossário	27
15. Siglário	28
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	30
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	31



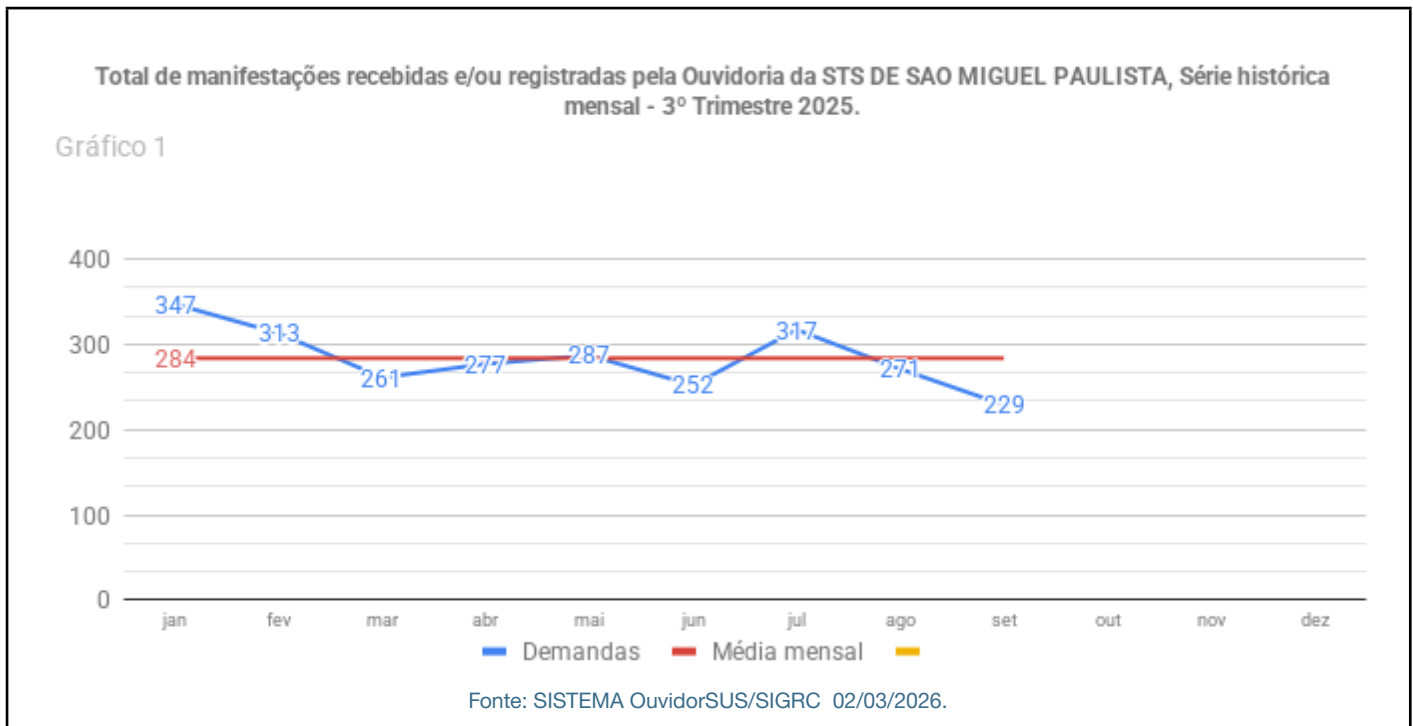
2. Panorama Geral do período

No terceiro trimestre de 2025 observou-se estabilidade no volume de manifestações registradas pela Ouvidoria da STS São Miguel Paulista. As demandas permaneceram concentradas principalmente em solicitações relacionadas à assistência à saúde, especialmente consultas, exames e procedimentos cirúrgicos que dependem dos fluxos regulatórios locais e centrais.

As unidades mantiveram as ações de monitoramento das filas de espera, requalificação de pacientes e orientação sobre os processos de regulação, contribuindo para maior transparência junto aos usuários do SUS. Os registros também evidenciaram demandas relacionadas à organização dos serviços e à qualidade do atendimento, apontando oportunidades de aprimoramento dos processos de trabalho e da comunicação com os cidadãos.

Os elogios recebidos ao longo do período demonstram o reconhecimento dos usuários ao empenho das equipes de saúde e reforçam a importância da manutenção das boas práticas de acolhimento, humanização e qualificação do atendimento prestado pela rede assistencial.

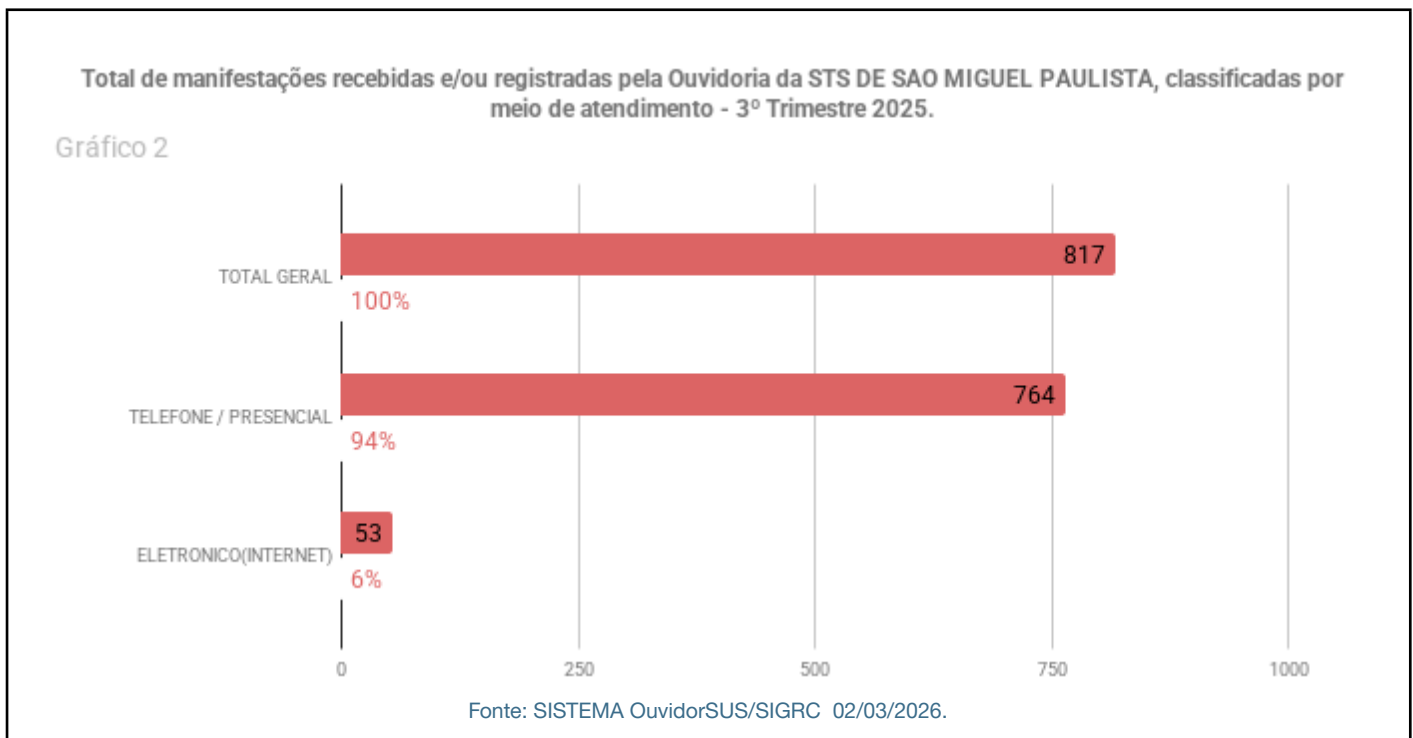
3. Número de manifestações – Série histórica



Os dados do terceiro trimestre de 2025 demonstram discreta redução no volume de manifestações em comparação aos meses anteriores, indicando que os principais desafios relacionados ao acesso aos serviços de saúde permanecem presentes no território. As demandas continuam concentradas em consultas, exames e procedimentos especializados, refletindo a pressão assistencial decorrente da elevada procura pelos serviços da rede pública.

Embora as ações de monitoramento das filas, requalificação de pacientes e orientação sobre os fluxos regulatórios tenham contribuído para evitar aumento significativo das manifestações, os registros evidenciam que ainda persistem dificuldades de acesso à assistência especializada. Nesse contexto, a Ouvidoria mantém papel estratégico como canal de escuta da população e instrumento de apoio à gestão, subsidiando a identificação de fragilidades e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho e da qualidade dos serviços prestados.

4. Meios de atendimento

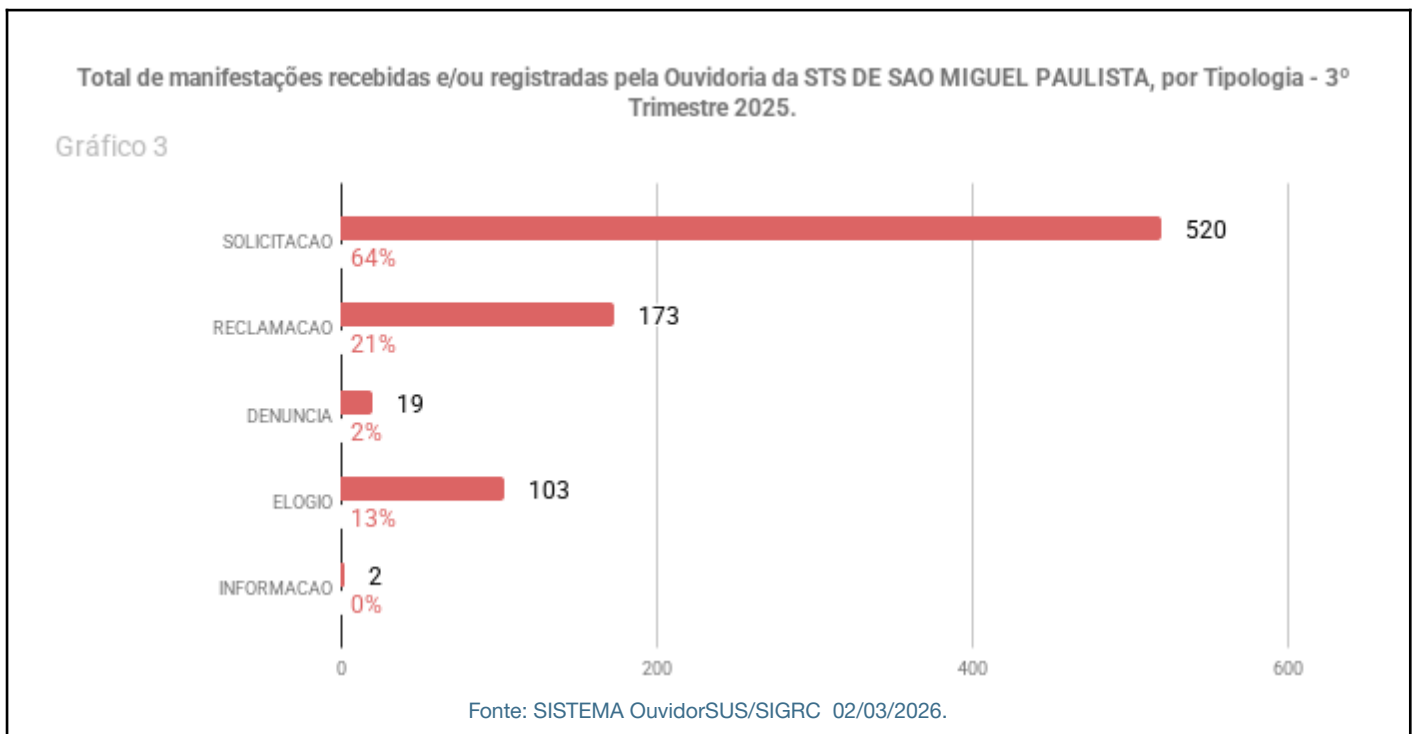


A maior parte das manifestações foi registrada pelos canais telefônico e presencial, que somaram 94% dos atendimentos no período. Isso mostra que os usuários ainda preferem o contato direto com a Ouvidoria, principalmente para tirar dúvidas, acompanhar solicitações e buscar orientações sobre consultas, exames e procedimentos de saúde.

Essa realidade está relacionada ao perfil do território da STS São Miguel Paulista, onde muitos usuários necessitam de atendimento mais próximo e orientações individualizadas para compreender os fluxos da rede de saúde.

Embora os canais digitais estejam disponíveis, sua utilização ainda é reduzida, indicando a necessidade de ampliar sua divulgação. Ao mesmo tempo, os dados reforçam a importância de manter e qualificar os atendimentos telefônicos e presenciais, que continuam sendo fundamentais para o acolhimento e apoio à população.

5. Classificação das manifestações



Os dados mostram que a maior parte das manifestações foi composta por solicitações (64%) e reclamações (21%), representando 85% do total registrado no trimestre. Isso indica que muitos usuários ainda encontram dificuldades para acessar serviços, obter informações e acompanhar suas demandas.

As reclamações apontam para a necessidade de melhorar o atendimento, a comunicação com os usuários e o acesso a consultas, exames e demais procedimentos. Para reduzir essas ocorrências, recomenda-se reforçar as orientações aos usuários, aprimorar os fluxos de atendimento e promover o acompanhamento contínuo das principais demandas registradas na Ouvidoria.

Embora em menor número, as denúncias também merecem atenção, pois podem indicar situações que necessitam de apuração e ações corretivas pelos serviços responsáveis. Nesse sentido, é importante manter o monitoramento dos casos e fortalecer as medidas de prevenção e controle.

Por outro lado, os elogios recebidos demonstram o reconhecimento dos usuários pelo trabalho realizado pelas equipes de saúde. Dessa forma, recomenda-se valorizar e disseminar as boas práticas

identificadas, incentivando ações que contribuam para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 520 solicitações registradas no trimestre de 2025 correspondem a 64% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (78%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Assistência à Saúde (89%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 66% são relativos a demais manifestações e 9% a Proctologia e Nefrologia respectivamente.

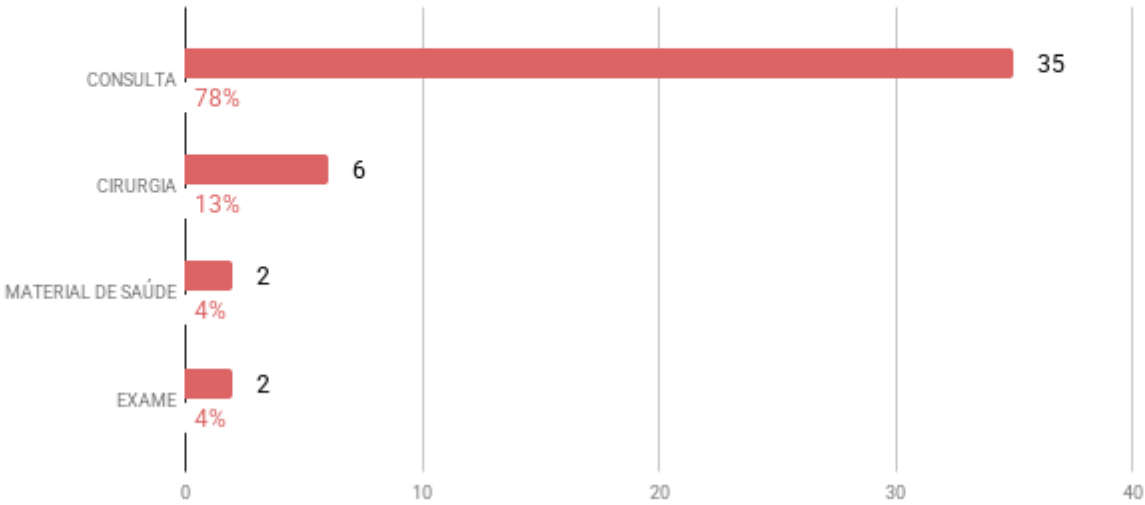
O gráfico 7 detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 65% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 18% a Cirurgias.

A análise das solicitações do 3º trimestre de 2025 mostra que a maior parte das demandas está relacionada ao acesso aos serviços de saúde. No Sistema SIGRC, o assunto mais frequente foi Consulta (78%), com destaque para especialidades como Proctologia e Nefrologia. Já no Sistema OuvidorSUS, a Assistência à Saúde (89%) concentrou a maioria das solicitações, principalmente relacionadas a consultas, atendimentos, tratamentos (65%) e cirurgias (18%).

Os dados demonstram que os usuários buscam principalmente apoio para obtenção e acompanhamento de atendimentos especializados, indicando a necessidade de ampliar o acesso aos serviços e reduzir o tempo de espera para consultas, exames e procedimentos. Como oportunidades de melhoria, recomenda-se fortalecer a orientação aos usuários sobre os fluxos assistenciais, qualificar o acolhimento e a comunicação nas unidades de saúde, além de monitorar continuamente as filas e demandas reprimidas para aumentar a resolutividade dos serviços e a satisfação da população atendida.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DE
SAO MIGUEL PAULISTA – 3º Trimestre 2025.

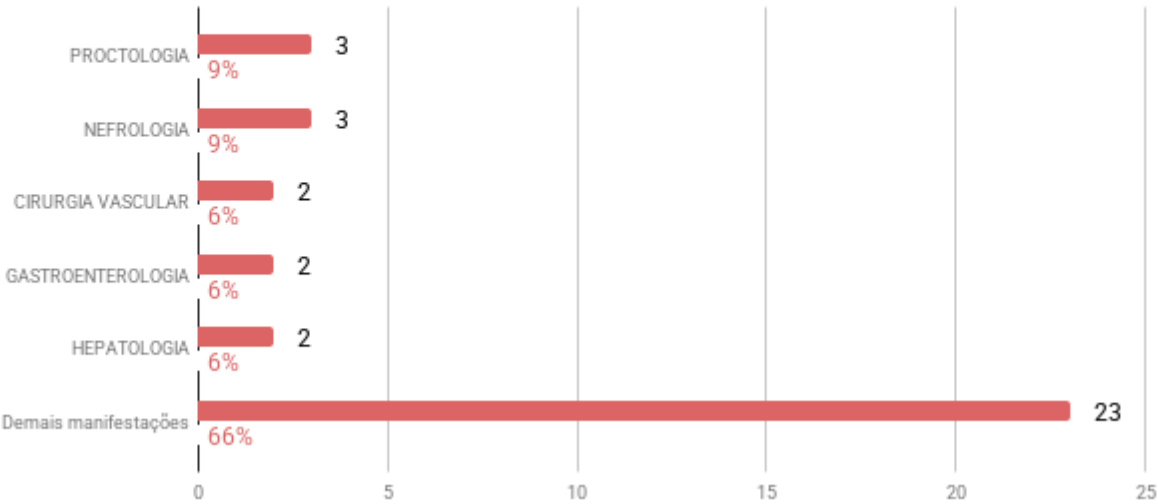
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da
STS DE SAO MIGUEL PAULISTA - 3º Trimestre 2025.

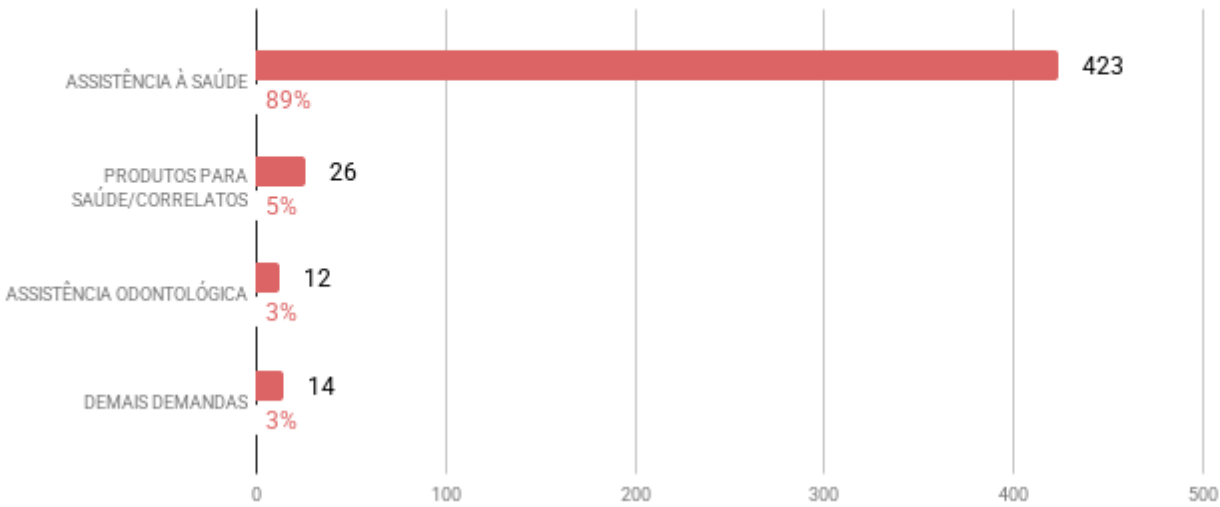
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

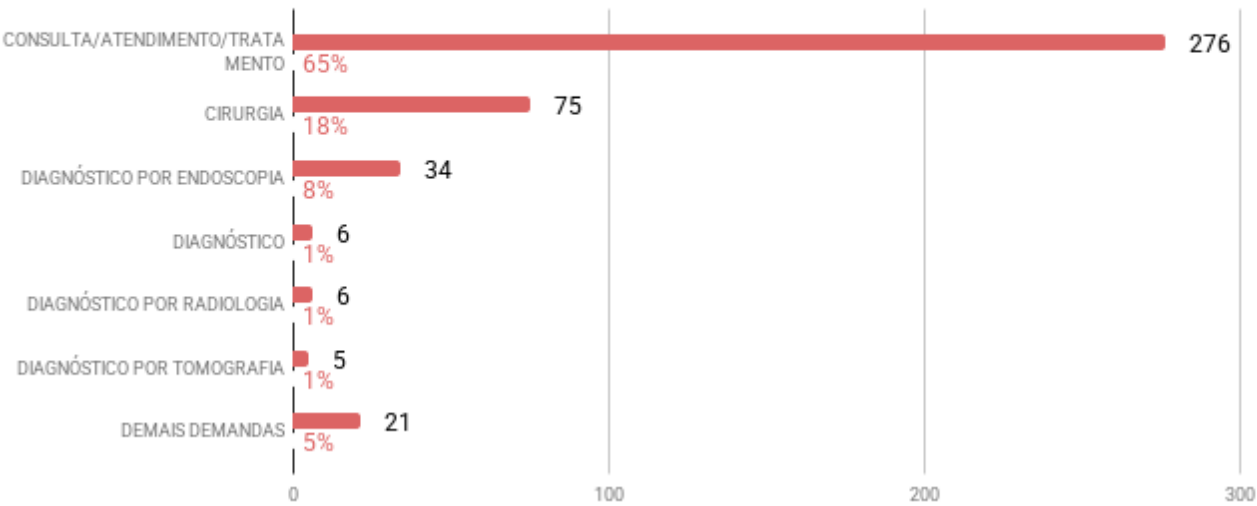
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 173 reclamações registradas no período correspondem a 21% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Organização da Unidade e Atendimento profissional, ambos com (36%).

Conforme o **gráfico 10**, as reclamações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto Gestão (89%).

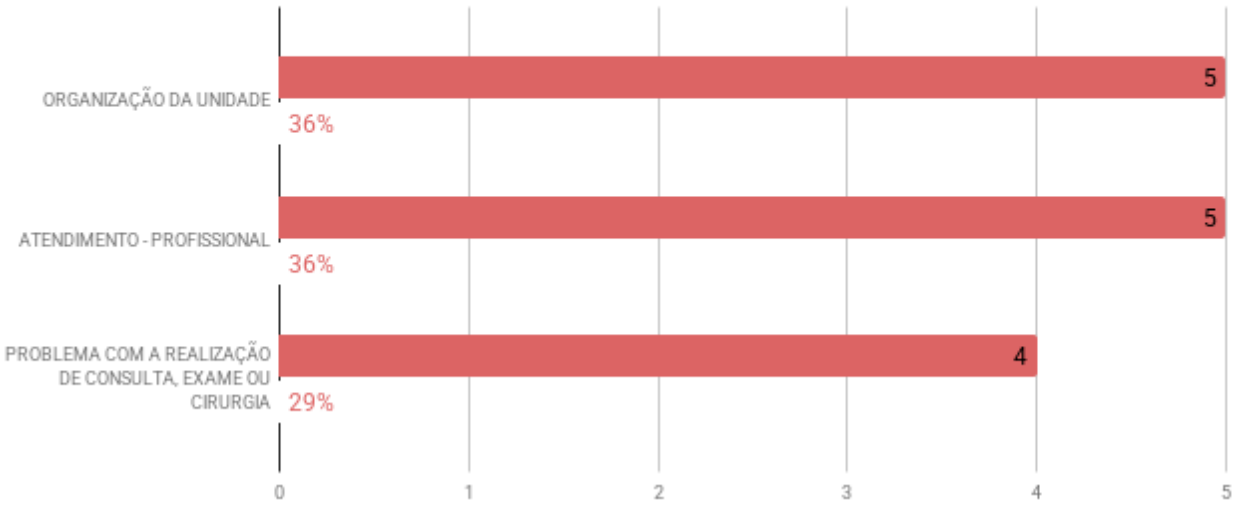
O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 40% são relativos a má conduta e 20% a desrespeito, 20% não passou as informações necessárias e 20% a falta de comunicação.

O gráfico 11 detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 56% são relativos a Estabelecimento de Saúde e 42% a Estabelecimento de Saúde.

As reclamações continuam relacionadas principalmente à infraestrutura das unidades, organização dos serviços e questões envolvendo atendimento profissional. Embora tenham sido identificados avanços nos processos de trabalho, permanecem desafios ligados à qualificação contínua das equipes e à melhoria das condições estruturais de algumas unidades. O fortalecimento das ações de educação permanente, supervisão e monitoramento dos fluxos assistenciais permanece fundamental para a redução dessas ocorrências.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DE SAO MIGUEL PAULISTA – 3º Trimestre 2025.

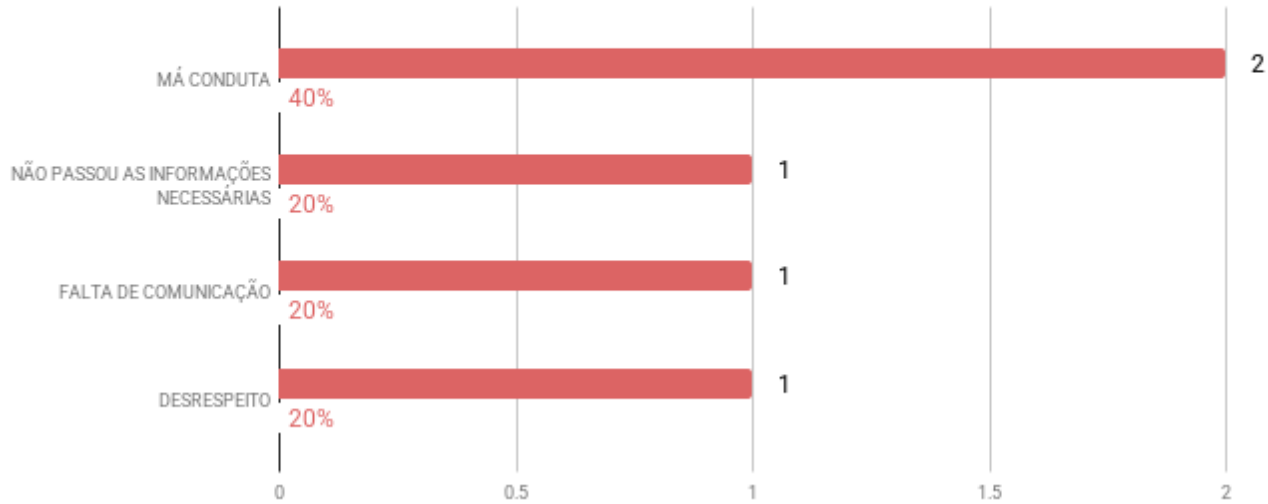
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

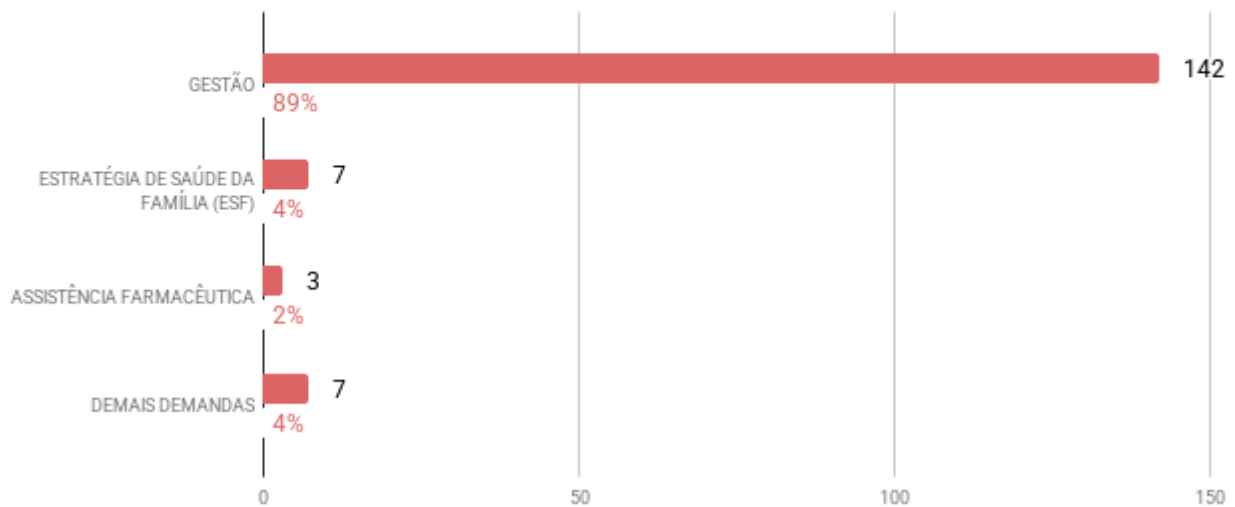
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

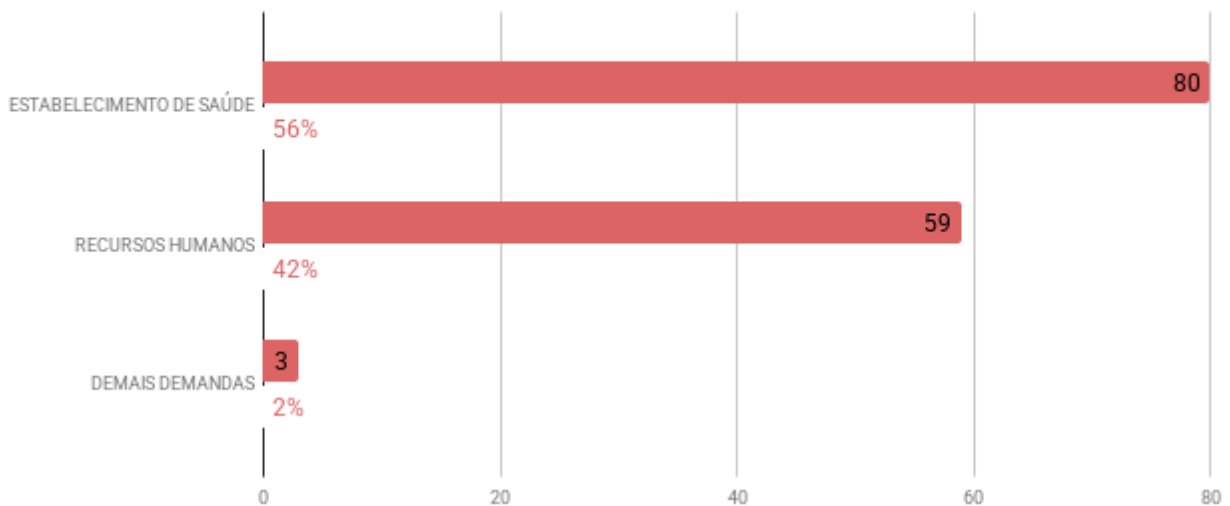
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

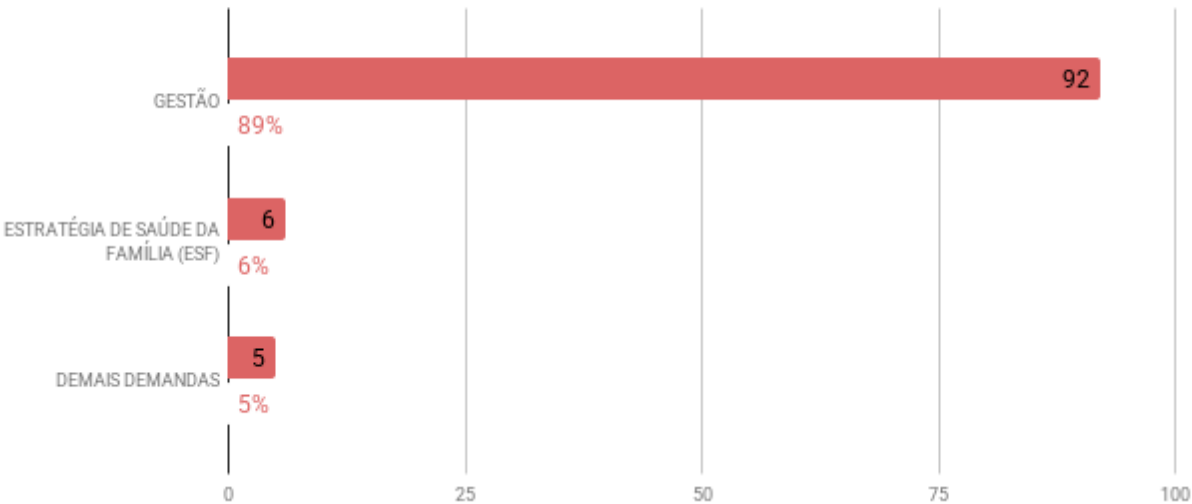
Foram registrados **103 elogios** no terceiro trimestre de 2025, correspondendo a **13% do total**. A média mensal no trimestre foi 34 elogios.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 89%.

Volume de tipificação insuficiente, gráfico não existe, apagar referências {{GRÁFICO_12}}
Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Dos 103 elogios registrados, 92 foram direcionados à Gestão, 6 à Estratégia Saúde da Família e 5 às demais demandas, demonstrando o reconhecimento dos usuários pelos serviços prestados e pelo acolhimento recebido nas unidades 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
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM HELENA	39	39	100%
AMA/UBS INTEGRADA PARQUE PAULISTANO	35	35	100%
AMA/UBS INTEGRADA SITIO DA CASA PINTADA	27	27	100%
CAPS AD III SÃO MIGUEL	0	1	0%
CAPS ADULTO II SÃO MIGUEL	6	6	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SÃO MIGUEL	0	1	0%
CENTRO DE REFERÊNCIA DE DOR CRÔNICA LESTE	3	3	100%
HOSPITAL DIA - SÃO MIGUEL DR TITO LOPES DA SILVA	270	270	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CIDADE NOVA SÃO MIGUEL	21	21	100%
UBS CIDADE PEDRO JOSÉ NUNES	30	30	100%
UBS DR. THÉRSIO VENTURA	31	31	100%
UBS JARDIM DAS CAMÉLIAS	16	16	100%
UBS JARDIM LAPENNA	4	4	100%
UBS JARDIM MAIA	29	29	100%
UBS JARDIM SÃO CARLOS	17	17	100%
UBS PAULO FELDMAN - NITRO OPERÁRIA	8	8	100%
UBS SANTA INÊS	14	14	100%
UBS TRÊS PONTES	11	11	100%
UBS UNIÃO VILA NOVA II - ADÃO MANOEL DA SILVA	28	28	100%
UBS VILA ITAIM	14	14	100%
UBS VILA JACUÍ	17	26	65%
UBS VILA PROGRESSO	17	17	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA JARDIM HELENA	10	10	100%
UPA TITO LOPES	17	17	100%
UVIS SÃO MIGUEL	2	2	100%
Total	666	677	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: **677**
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: **666**
- Percentual de cumprimento: **98%**

Unidades que não atingiram 80%:

- CAPS AD III São Miguel – 0%
- CAPS Infantojuvenil III São Miguel – 0%
- UBS Vila Jacuí – 65%

Identificação dos motivos

Os principais fatores relacionados ao não cumprimento integral dos prazos permanecem associados a afastamentos, férias, mudanças de equipe e limitação de profissionais capacitados para tratamento das demandas. A rotatividade de servidores e interlocutores também impacta diretamente o fluxo de respostas.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas

Monitoramento constante dos prazos, orientações às unidades, acompanhamento dos interlocutores e apoio técnico às equipes responsáveis pelas respostas.

Principais resultados obtidos

Manutenção do índice global de 98% das demandas respondidas dentro do prazo regulamentar.

Principais recomendações e sugestões

Ampliar a capacitação dos interlocutores, manter atualização dos acessos aos sistemas e fortalecer o acompanhamento gerencial das demandas pendentes.

10. Plano de ação

Diante dos dados analisados no período, a Ouvidoria da STS São Miguel Paulista realizou e continuará acompanhando as seguintes ações:

- Acompanhar os prazos de resposta das manifestações para garantir o atendimento dentro do prazo estabelecido;
- Oferecer suporte e orientação aos interlocutores das unidades de saúde;
- Melhorar a qualidade das respostas encaminhadas aos cidadãos;
- Fortalecer a comunicação e o alinhamento entre a Ouvidoria, os gestores e as unidades responsáveis pelas respostas;
- Incentivar a participação dos Conselhos Gestores e das equipes das unidades na análise das manifestações recebidas.

Essas ações buscam melhorar a resolução das demandas dos usuários, contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços de saúde e fortalecer o papel da Ouvidoria como instrumento de apoio à gestão e à melhoria contínua do SUS.

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
Garantir o fechamento das demandas dentro do prazo legal	Manter o índice de resposta acima de 95%	Monitoramento diário das pendências e contato com os interlocutores das unidades	Diariamente	Equipe de Ouvidoria STS São Miguel Paulista	Em andame... ▾
Melhorar a qualidade das respostas aos cidadãos	Reduzir devoluções e reencaminhamentos de manifestações	Orientação permanente às unidades e análise crítica das respostas recebidas	Mensalmente	Equipe de Ouvidoria STS São Miguel Paulista	Em andame... ▾
Fortalecer a comunicação com os pontos de resposta	Alinhar processos e garantir maior resolutividade	Utilização de reuniões, telefone, e-mail e orientações técnicas	Diariamente	Equipe de Ouvidoria STS São Miguel Paulista	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No terceiro trimestre de 2025, a maior parte das manifestações recebidas continuou relacionada ao acesso a consultas, exames e procedimentos especializados, demonstrando que essa ainda é uma das principais dificuldades enfrentadas pelos usuários do SUS no território.

Também foram registradas reclamações sobre a organização dos serviços e a qualidade do atendimento, indicando a necessidade de manter o acompanhamento e as ações de melhoria nas unidades de saúde. Por outro lado, os elogios recebidos mostram o reconhecimento da população pelo trabalho e dedicação dos profissionais da rede.

A implantação do SIGRC contribuiu para aprimorar o gerenciamento das manifestações e qualificar os processos de trabalho da Ouvidoria.

Nesse contexto, a Ouvidoria segue cumprindo seu papel de aproximar o cidadão da gestão do SUS, utilizando as manifestações como ferramenta para identificar oportunidades de melhoria e apoiar a tomada de decisões.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Este relatório apresenta os principais resultados das manifestações realizadas pela Ouvidoria da STS São Miguel Paulista no terceiro trimestre de 2025. A análise dos dados reforça a importância da Ouvidoria como ferramenta de gestão, transparência e participação dos cidadãos no SUS.

Os resultados demonstram avanços importantes, mas também apontam oportunidades de melhoria nos processos de trabalho e nos serviços prestados pelas unidades de saúde. Por isso, é fundamental dar continuidade às ações previstas no Plano de Ação e implementar novas estratégias de acordo com as necessidades identificadas.

As manifestações recebidas refletem a complexidade dos serviços oferecidos pelo SUS e devem ser analisadas considerando a realidade do território e das unidades de saúde. Nesse contexto, a Ouvidoria manteve sua atuação com compromisso, agilidade e foco na qualificação do atendimento ao cidadão.

Destaca-se ainda a importância de fortalecer a comunicação entre a Ouvidoria e os pontos de resposta, especialmente diante da constante rotatividade de profissionais. Além disso, investir na educação permanente e no desenvolvimento das equipes continua sendo essencial para aprimorar os processos de trabalho, ampliar o acesso aos serviços e melhorar a qualidade da assistência prestada à população.

Ingrid Ruotti Ribeiro de Oliveira
Supervisora Técnica de Saúde São Miguel Paulista

14. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

15. Siglário

AE - Ambulatório de Especialidades
AESM - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
AMA - Assistência Médica Ambulatorial
APD - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
CASA SER - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
CCO - Centro de Cuidados Odontológicos
CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
CEO - Centro de Especialidades Odontológicas
CER - Centro Especializado em Reabilitação
CMS - Conselho Municipal de Saúde
COE - Clínica Odontológica Especializada
COGEP - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
CRIA - Centro de Referência para Infância e Adolescência
CR INFANTIL - Centro de Referência Infantil
CR DST/AIDS - Centro de Referência em DST/AIDS
CR PICS - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
CRS - Coordenadoria Regional de Saúde
CRST - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
CTA DST/AIDS - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
DA - Distrito Administrativo
DAPS - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
EMAD - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
EMAP - Equipe Multiprofissional de Apoio
ESF - Equipe de Saúde da Família
HD - Hospital Dia
HM - Hospital Municipal
HSPM - Hospital do Servidor Público Municipal
MS - Ministério da Saúde
NIR - Núcleo de Integração e Reabilitação

NIR - Núcleo Interno de Regulação

OS - Organização Social

PA - Pronto Atendimento

PAI - Programa Acompanhante de Idosos

PSF - Programa de Saúde da Família

PSM - Pronto Socorro Municipal

SAE DST/AIDS - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS

SIRESP - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo

SMS - Secretaria Municipal da Saúde

SRT - Serviço de Residência Terapêutica

STS - Supervisão Técnica de Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UAA - Unidade de Acolhimento Adulto

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

URSI - Unidade de Referência à Saúde do Idoso

UVIS - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/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>

