

4º 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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 29p.

- 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

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
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	13
8. Elogios	15
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	24
14. Glossário	25
15. Siglário	26
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	28
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	29

Supervisão Técnica de Saúde de São Miguel Paulista está situada no extremo Leste do município de São Paulo e pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Leste. Segundo estimativa da Fundação SEADE 2023, conta com 372.812 habitantes (3,1% do Município de São Paulo) distribuídos em três distritos administrativos: Jardim Helena, Vila Jacuí e São Miguel, numa área de aproximadamente 24,3 km² (1,6% da área total do MSP). A STS São Miguel possui uma população que representa 14,6% do total da Coordenadoria Leste. As OSSs presentes no território são: Casa de Saúde Santa Marcelina, Associação Comunitária e Beneficente Padre José Augusto Machado Moreira, Casa de Isabel e CREN - a SALUS - Associação para a Saúde/Núcleo Paulista.

[illegible]

2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025

Panorama Geral do Trimestre

No quarto trimestre de 2025, manteve-se o perfil das manifestações registradas pela Ouvidoria da STS São Miguel Paulista, com predominância de demandas relacionadas ao acesso a consultas, exames e procedimentos especializados. As solicitações continuaram sendo a principal categoria, evidenciando a necessidade de acompanhamento contínuo dos fluxos regulatórios e das filas de espera.

Também foram registradas reclamações sobre atendimento profissional e organização dos serviços, apontando a necessidade de aprimorar processos de trabalho, comunicação com os usuários e acolhimento prestado pelas equipes.

Os elogios recebidos demonstram o reconhecimento dos usuários pela qualidade da assistência e pelo empenho dos profissionais. Nesse contexto, a Ouvidoria manteve seu papel como importante instrumento de gestão, contribuindo para o monitoramento dos serviços, a identificação de melhorias e o fortalecimento da participação social no SUS.

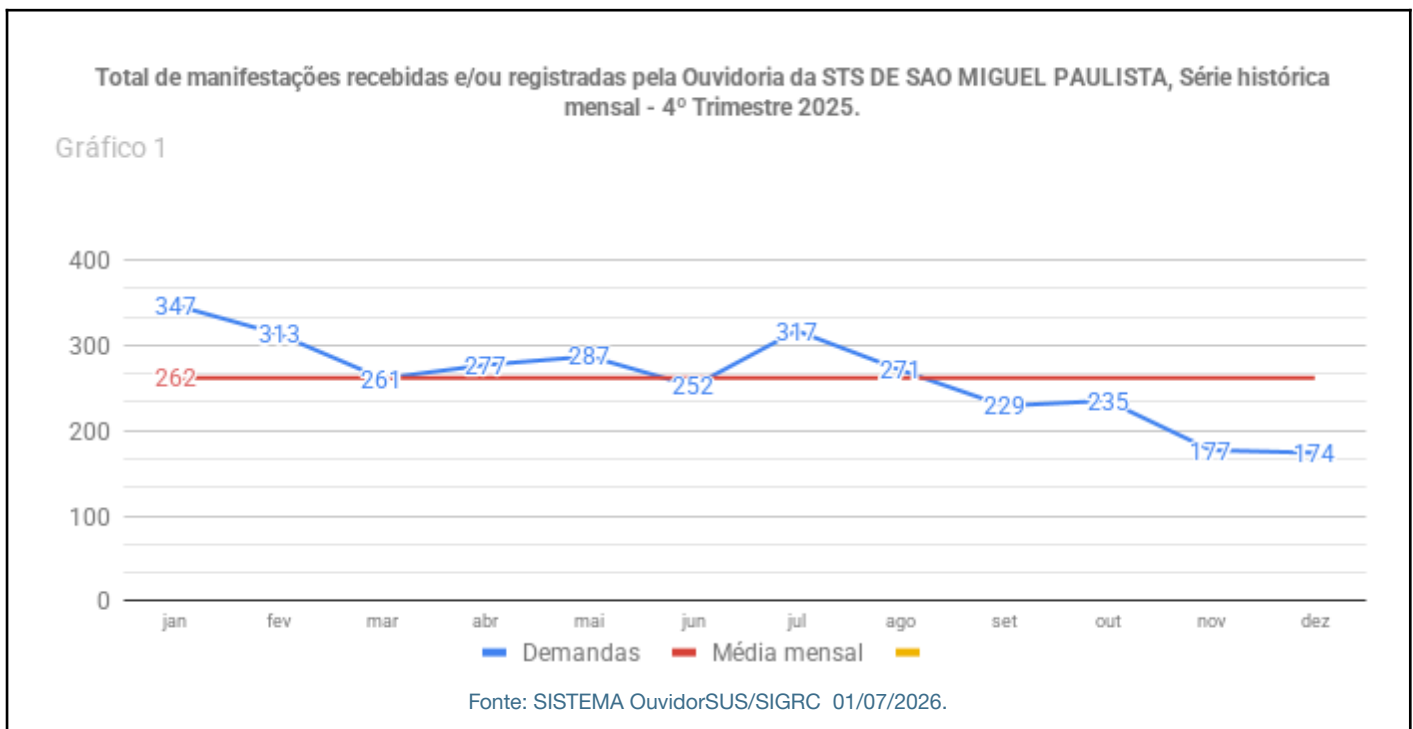
Retrospectiva 2025

Ao longo de 2025, as manifestações recebidas pela Ouvidoria da STS São Miguel Paulista permaneceram concentradas principalmente em demandas relacionadas ao acesso a consultas, exames e procedimentos especializados, refletindo desafios assistenciais recorrentes no território. Também foram registradas manifestações relacionadas à organização dos serviços e à qualidade do atendimento, reforçando a importância do monitoramento contínuo dos processos de trabalho e da comunicação com os usuários.

Durante o ano, a Ouvidoria atuou como instrumento de apoio à gestão, identificando oportunidades de melhoria e contribuindo para o

aprimoramento dos serviços de saúde. A consolidação do uso do SIGRC fortaleceu o acompanhamento das manifestações e a produção de informações gerenciais, enquanto os elogios recebidos evidenciaram o reconhecimento da população pelo trabalho desenvolvido pelas equipes da rede municipal de saúde.

3. Número de manifestações – Série histórica



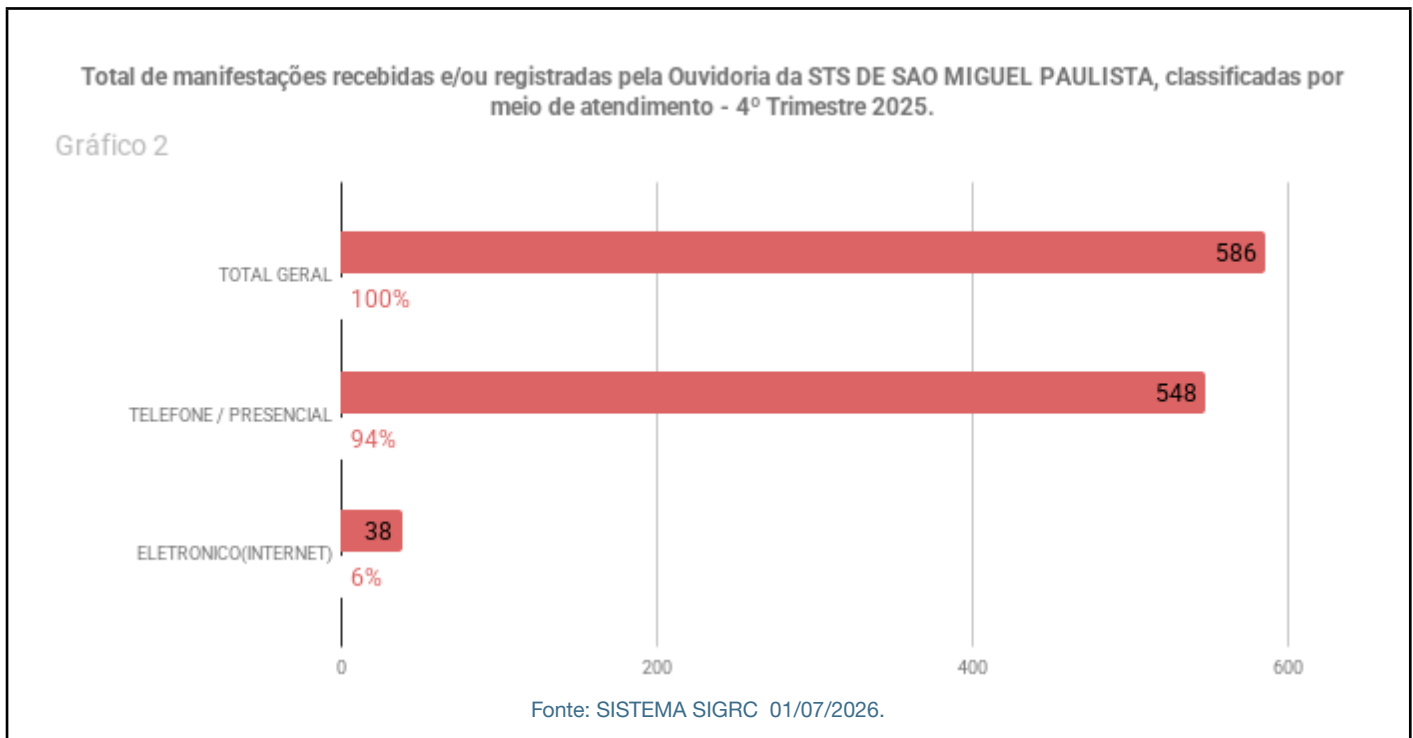
Os dados do quarto trimestre de 2025 mostram redução no número de manifestações registradas pela Ouvidoria da STS São Miguel Paulista, consolidando a tendência de queda observada ao longo do ano.

Apesar da diminuição dos registros, manteve-se o perfil das demandas, com predominância de solicitações e reclamações relacionadas ao acesso a consultas, exames e procedimentos especializados.

A redução pode estar associada às ações de monitoramento das filas, requalificação de pacientes, orientação aos usuários e aprimoramento dos fluxos de atendimento.

Nesse cenário, a Ouvidoria manteve seu papel estratégico como canal de escuta e apoio à gestão, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde.

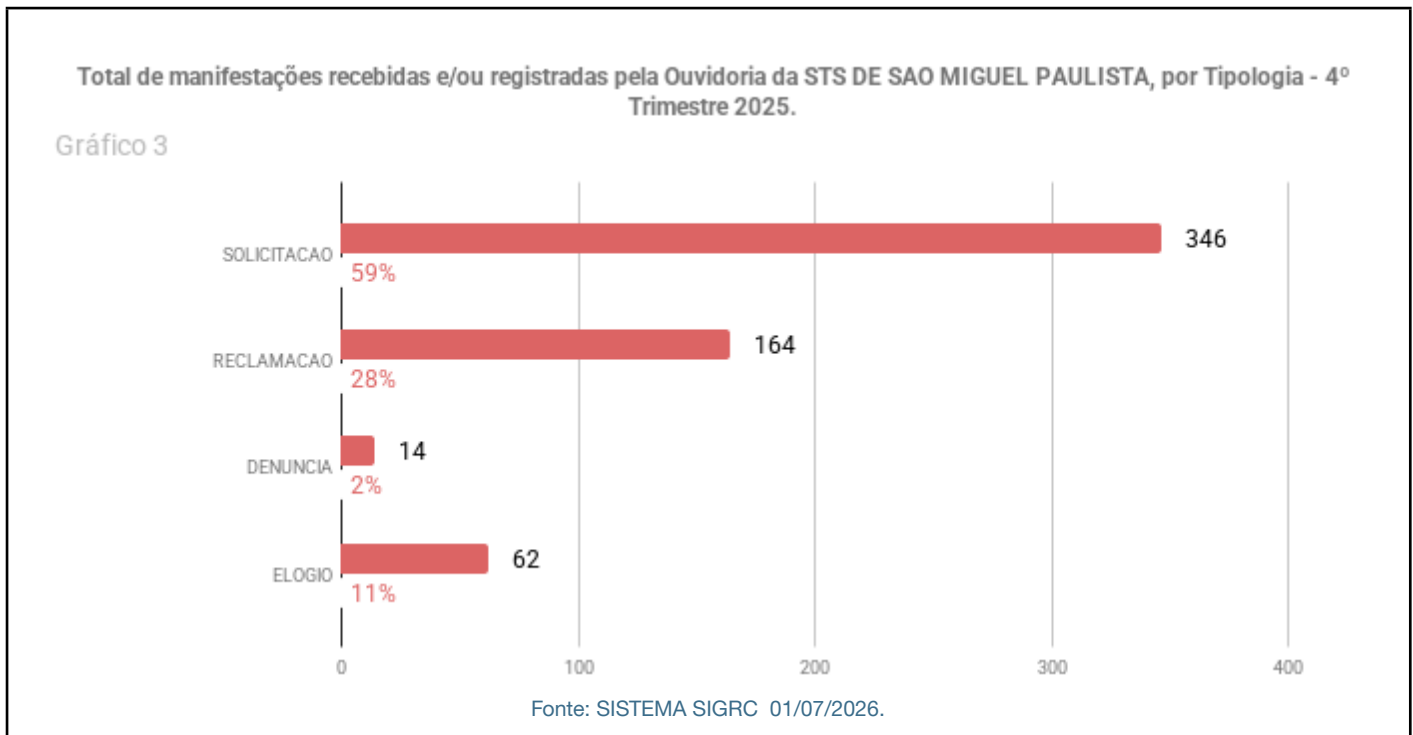
4. Meios de atendimento



Os canais telefônico e presencial concentraram 94% das manifestações registradas no período, mantendo-se como os principais meios de acesso à Ouvidoria. Os canais eletrônicos representaram 6% dos atendimentos, demonstrando utilização ainda reduzida pelos usuários.

O resultado evidencia a preferência da população pelo contato direto para esclarecimento de dúvidas, orientações e acompanhamento de demandas relacionadas aos serviços de saúde. Embora menos utilizados, os canais eletrônicos ampliam as possibilidades de acesso e devem continuar sendo divulgados, sem prejuízo do fortalecimento e qualificação dos atendimentos telefônicos e presenciais, que permanecem como principal forma de relacionamento entre a Ouvidoria e os usuários do SUS no território da STS São Miguel Paulista.

5. Classificação das manifestações



Os dados do quarto trimestre de 2025 demonstram que as **solicitações (59%)** e **reclamações (28%)** permaneceram como as principais tipologias registradas pela Ouvidoria, representando **juntas 87% do total das manifestações**. Os elogios corresponderam a 11% dos registros, enquanto as demais classificações apresentaram participação reduzida no período.

Sob o aspecto qualitativo, observa-se que os usuários continuam demandando principalmente apoio para acesso aos serviços de saúde, especialmente consultas, exames e procedimentos especializados. As reclamações evidenciam oportunidades de melhoria relacionadas ao atendimento profissional, à organização dos serviços e à comunicação com os usuários.

Por outro lado, os elogios registrados demonstram o reconhecimento da população pelo acolhimento e pela assistência prestada pelas equipes de saúde. Nesse contexto, as manifestações recebidas reforçam a importância da Ouvidoria como ferramenta estratégica para identificação de fragilidades, monitoramento dos serviços e apoio à tomada de decisões pela gestão.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 346 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 representam 59% do total de manifestações.

Conforme o **Gráfico 4**, o assunto Consulta concentrou 66% dessas demandas.

O **Gráfico 5** detalha os subassuntos mais frequentes, destacando Ortopedia (11%) e Clínica Médica (8%).

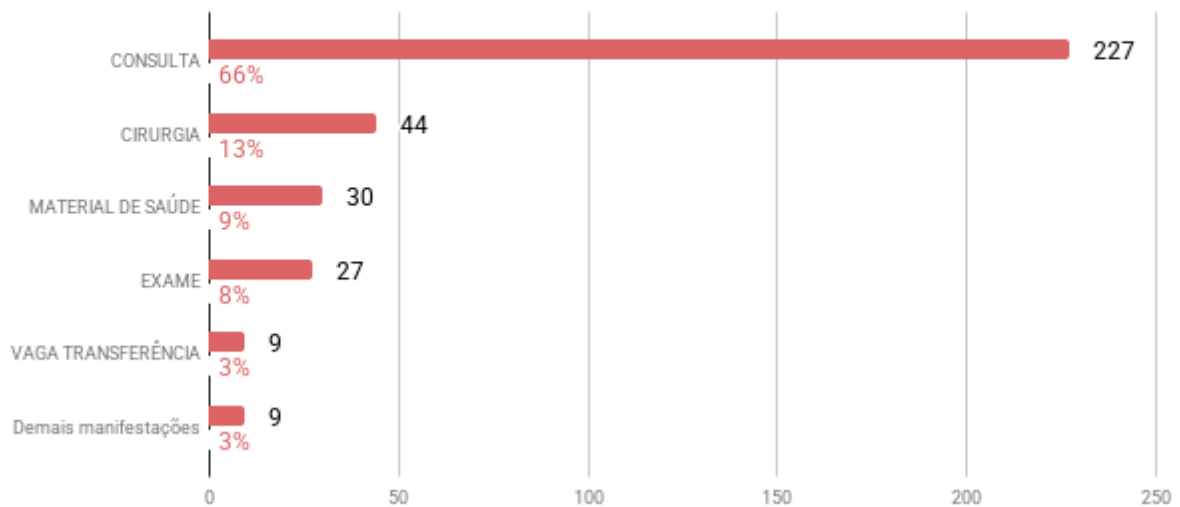
As solicitações permaneceram como a principal tipologia de manifestação da Ouvidoria, evidenciando a elevada demanda por consultas especializadas e acompanhamento dos fluxos assistenciais. O predomínio do assunto Consulta demonstra a busca dos usuários por acesso aos serviços de saúde e informações sobre a regulação dos atendimentos.

Qualitativamente, as manifestações reforçam dificuldades já observadas em períodos anteriores, relacionadas ao acesso oportuno a serviços especializados, especialmente em Ortopedia e Clínica Médica. Esse cenário destaca a importância do monitoramento das filas de espera, da orientação aos usuários e do aperfeiçoamento dos processos de regulação.

Além de refletirem as necessidades da população, as solicitações constituem importante ferramenta de gestão, subsidiando ações voltadas à melhoria do acesso, da resolutividade e da qualidade dos serviços da rede municipal de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DE SAO MIGUEL PAULISTA - 4º Trimestre 2025.

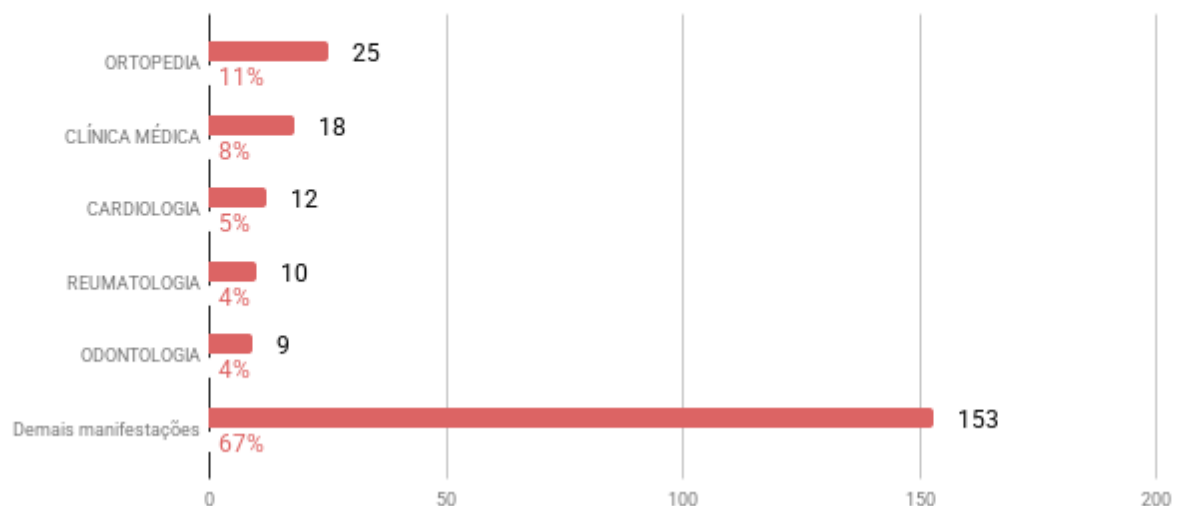
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto CONSULTA, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DE SAO MIGUEL PAULISTA - 4º Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Conforme o **Gráfico 6**, a reclamação de Atendimento Profissional concentrou 40% dessas demandas.

O **Gráfico 7** detalha os sub assuntos mais frequentes, destacando Má Conduta (34%) e Falta de Humanização no Atendimento (25%).

As 164 reclamações registradas no período correspondem a 28% do total de manifestações.

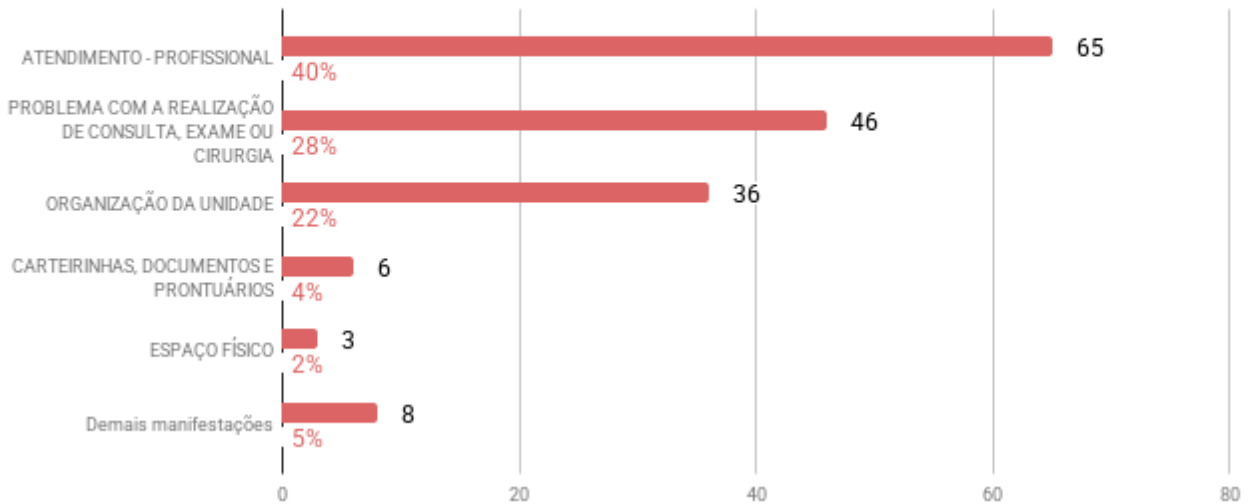
As reclamações representaram a segunda principal tipologia de manifestação da Ouvidoria no trimestre, evidenciando que parte significativa das insatisfações dos usuários está relacionada à qualidade das relações estabelecidas durante o atendimento.

Qualitativamente, os dados reforçam a necessidade de fortalecer ações de humanização, acolhimento e qualificação das equipes. As ocorrências relacionadas à má conduta e à falta de humanização apontam oportunidades de aprimoramento na comunicação, na postura profissional e na experiência do usuário.

As reclamações constituem importante ferramenta de gestão para identificação de fragilidades nos processos de trabalho, subsidiando ações corretivas e educativas voltadas à melhoria contínua da qualidade dos serviços e ao fortalecimento da relação entre os usuários e a rede municipal de saúde.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS DE SAO MIGUEL PAULISTA - 4º Trimestre 2025.

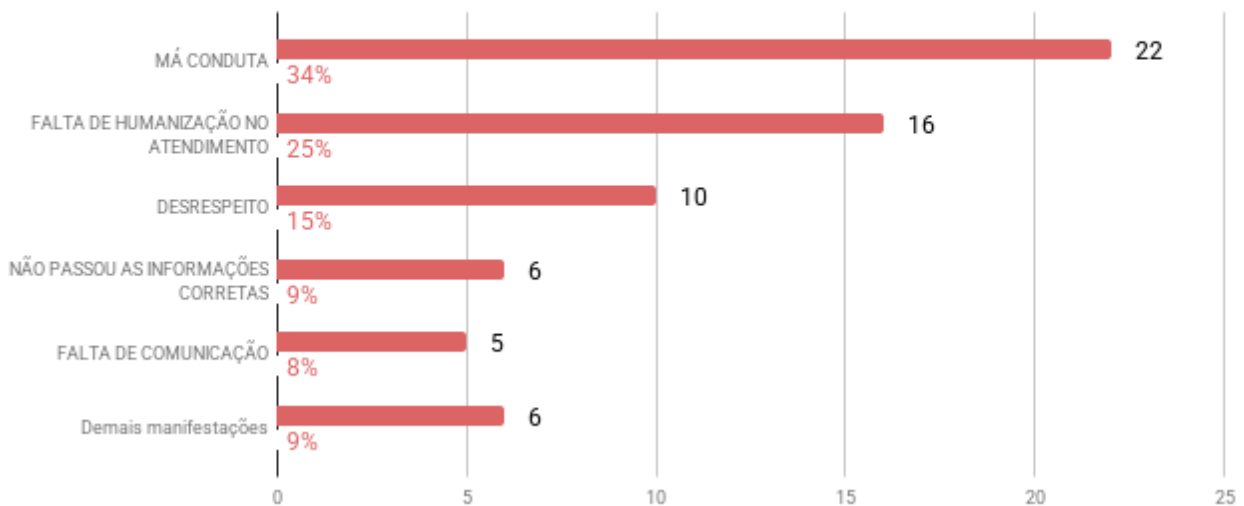
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 7



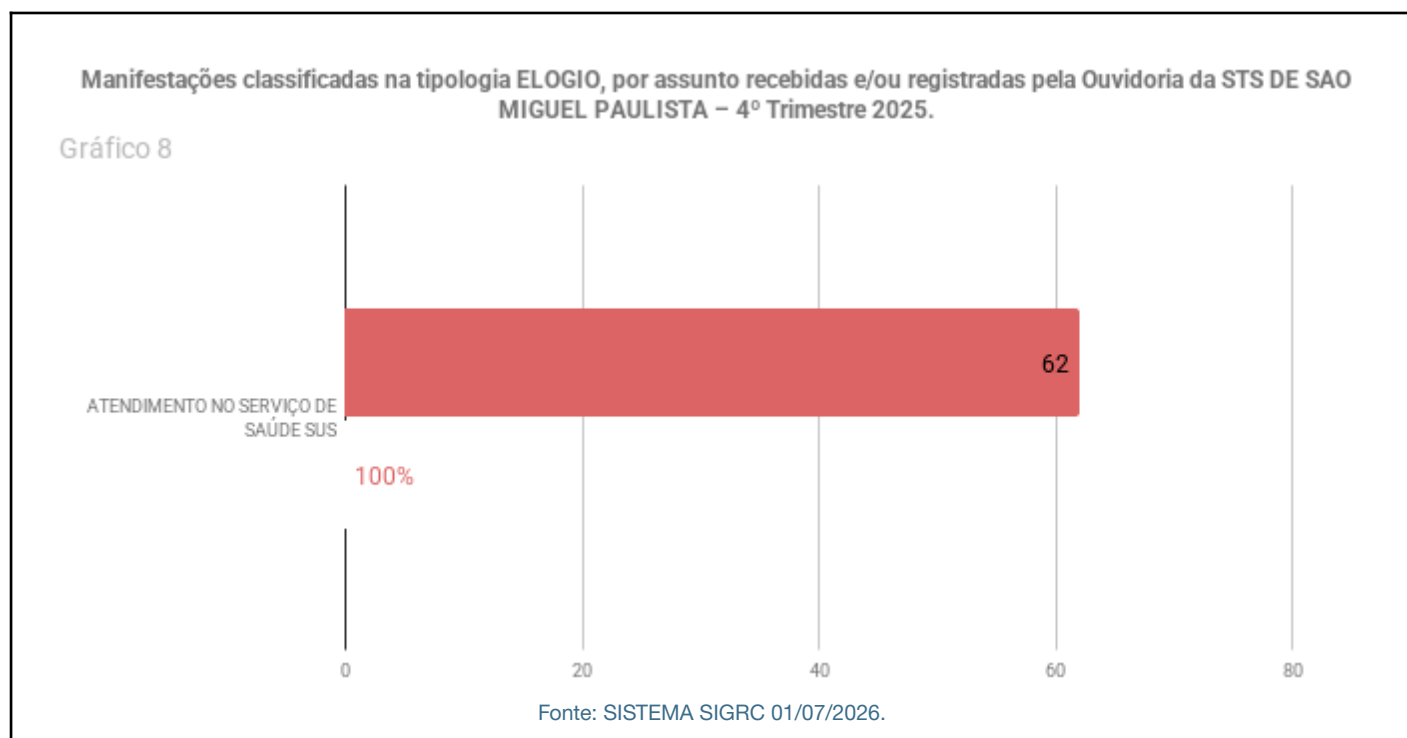
Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 62 **elogios no 4º trimestre de 2025**, correspondendo a 11% do total de manifestações. Conforme o **Gráfico 8**, todas as manifestações dessa tipologia referem-se ao assunto Atendimento no Serviço de Saúde, com média de 21 elogios por mês.

Os registros demonstram a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas unidades de saúde da STS São Miguel Paulista, destacando aspectos como acolhimento, atenção dos profissionais e qualidade da assistência.

Além de reconhecer o trabalho das equipes, os elogios reforçam a importância da manutenção das boas práticas de atendimento, contribuindo para o fortalecimento da confiança da população no SUS.



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 DE SAO MIGUEL PAULISTA	278	312	89%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-AMA/UBS INTEGRADA SÍTIO DA CASA PINTADA	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-CEO SÃO MIGUEL	0	1	0%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-CER IV SÃO MIGUEL	11	12	92%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-HOSPITAL DIA - REDE HORA CERTA SÃO MIGUEL	119	122	98%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS CIDADE NOVA SAO MIGUEL	12	13	92%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS CIDADE PEDRO JOSE	15	15	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
NUNES			
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS DR THERSIO VENTURA	13	13	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS JARDIM HELENA	27	28	96%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS JARDIM ROMANO - VILA ITAIM	7	8	88%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS JARDIM SÃO CARLOS - SMP	5	6	83%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS JD DAS CAMELIAS	8	8	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS JD LAPENNA	6	7	86%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS JD MAIA	23	28	82%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS PARQUE PAULISTANO	14	21	67%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS PAULO FELDMAN NITRO OPERARIA	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS SANTA INES	0	4	0%
SMS-Ouv.SUS-STS SMIGUEL-UBS TRES PONTES	4	6	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs SMIGUEL-UBS UNIAO DE VILA NOVA	12	14	86%
SMS-Ouv.SUS-STs SMIGUEL-UBS VILA JACUI	5	9	56%
SMS-Ouv.SUS-STs SMIGUEL-UBS VILA PROGRESSO	8	11	73%
SMS-Ouv.SUS-STs SMIGUEL-UPA JARDIM HELENA	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SMIGUEL-UPA TITO LOPES	21	28	75%
Total	603	681	89%

- 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%:

CEO São Miguel – 0%;
 UBS Parque Paulistano – 67%;
 UBS Santa Inês – 0%;
 UBS Três Pontes – 67%;
 UBS Vila Jacuí – 56%;
 UBS Vila Progresso – 73%;
 UPA Tito Lopes – 75%

Identificação dos motivos

Os principais motivos para o descumprimento dos prazos estavam relacionados à rotatividade de interlocutores, afastamentos, férias, acúmulo de demandas e dificuldades na obtenção de informações junto aos setores responsáveis pelas respostas.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas

Para reduzir os atrasos, foram realizadas ações de monitoramento contínuo dos prazos, envio de lembretes às unidades, orientação aos interlocutores, acompanhamento das demandas pendentes e suporte para utilização do SIGRC, além do fortalecimento da comunicação entre a Ouvidoria e as unidades de saúde.

Principais resultados obtidos

Embora a rede sob gestão da STS São Miguel Paulista tenha alcançado índice global de 89% das demandas respondidas dentro do prazo regulamentar, o resultado ainda se encontra abaixo do desempenho considerado ideal, uma vez que 11% das manifestações não foram respondidas no prazo estabelecido.

O indicador demonstra o comprometimento das equipes e dos interlocutores com o tratamento das demandas dos cidadãos, porém evidencia a necessidade de aperfeiçoar o acompanhamento das pendências, especialmente nas unidades que apresentaram desempenho inferior a 80%.

Principais recomendações e sugestões

Fortalecer a capacitação dos interlocutores, manter atualizados os perfis de acesso aos sistemas, aprimorar o acompanhamento das demandas pendentes e reforçar a integração entre a Ouvidoria, gestores e unidades responsáveis pelas respostas. Recomenda-se, ainda, monitorar mais de perto as unidades com desempenho inferior a 80%, a fim de promover maior agilidade e regularidade no tratamento das manifestações.

10. Plano de ação

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

A análise dos dados do período evidenciou oportunidades de aprimoramento relacionadas ao cumprimento dos prazos de resposta, à qualificação das devolutivas aos cidadãos e ao fortalecimento da comunicação entre a Ouvidoria e as unidades de saúde.

Embora tenha sido alcançado índice de 89% das demandas respondidas dentro do prazo regulamentar, observa-se a necessidade de aperfeiçoar o acompanhamento das pendências, com vistas à elevação dos indicadores de desempenho.

Considerando a predominância de manifestações relacionadas ao acesso a consultas especializadas e ao atendimento profissional, serão mantidas ações de monitoramento dos prazos, apoio técnico aos interlocutores e qualificação das respostas, fortalecendo o uso das manifestações como instrumento de gestão.

Tais medidas visam ampliar a resolutividade das demandas, reduzir atrasos e aprimorar a qualidade do atendimento prestado aos usuários 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
Fortalecer o acompanhamento dos prazos das manifestações.	Elevar o percentual de respostas dentro do prazo regulamentar.	Monitoramento semanal das pendências e contato com as unidades com demandas em atraso.	Semanalmente	Equipe de Ouvidoria STS São Miguel Paulista.	Em andame... ▾
Qualificar as respostas encaminhadas aos cidadãos.	Melhorar a clareza e a resolutividade das respostas.	Orientação técnica aos interlocutores e análise prévia das respostas recebidas.	Mensalmente	Equipe de Ouvidoria e interlocutores das unidades.	Em andame... ▾
Aprimorar a comunicação com os pontos de resposta.	Reduzir atrasos e fortalecer o fluxo de informações.	Reuniões, contatos telefônicos, e-mails e acompanhamento gerencial das unidades com maior número de pendências.	Contínuo	Equipe de Ouvidoria e gestores locais.	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 quarto trimestre de 2025, as manifestações da Ouvidoria da STS São Miguel Paulista permaneceram concentradas em demandas relacionadas ao acesso a consultas, exames e procedimentos especializados, que se mantêm como principal foco de insatisfação dos usuários. As solicitações seguiram como a tipologia predominante, indicando a necessidade de monitoramento contínuo dos fluxos assistenciais e regulatórios.

As reclamações estavam relacionadas, principalmente, ao atendimento profissional, evidenciando oportunidades de melhoria nos processos de acolhimento, comunicação e humanização. Os elogios registrados demonstram o reconhecimento da população pelo desempenho das equipes de saúde.

Em 2025, a Ouvidoria consolidou seu papel como instrumento de apoio à gestão, utilizando as manifestações para identificar fragilidades, subsidiar ações corretivas e apoiar a tomada de decisão.

O uso do SIGRC contribuiu para o acompanhamento das demandas e para a qualificação das informações gerenciais.

O índice de respostas dentro do prazo regulamentar atingiu 89% no trimestre. Entretanto, os resultados indicam a necessidade de aprimorar o monitoramento das demandas pendentes, especialmente nas unidades com desempenho inferior ao esperado.

Nesse contexto, a Ouvidoria manterá a atuação integrada com gestores e interlocutores, visando ao aperfeiçoamento dos processos e à melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Este relatório apresenta os resultados das manifestações registradas pela Ouvidoria da STS São Miguel Paulista no quarto trimestre de 2025, reafirmando seu papel como instrumento de gestão, transparência e participação social no SUS.

A Ouvidoria manteve sua função de apoio à gestão por meio da identificação de fragilidades, produção de informações gerenciais e subsídio à tomada de decisão. A utilização do SIGRC contribuiu para o monitoramento das manifestações e para a qualificação dos processos de análise e resposta.

Persistem como prioridades o fortalecimento da comunicação entre a Ouvidoria e os pontos de resposta, a capacitação dos interlocutores e o aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho, com foco na melhoria dos indicadores de desempenho, da resolutividade das demandas e da qualidade da assistência prestada à população.

A gestão reafirma seu compromisso com a utilização das informações produzidas pela Ouvidoria como instrumento de aprimoramento contínuo dos serviços, buscando fortalecer a capacidade de resposta das unidades e promover melhorias alinhadas às necessidades da 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_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>

