

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SE/SANTA CECILIA



Unidade: STS SÉ/SANTA CECÍLIA
Endereço: RUA JARAGUÁ 875

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 Norte

Coordenadora

Ana Cristina Kantzos

Supervisão Técnica de Saúde Sé/Santa Cecília

Supervisora

Monalisa de Cássia Pereira de Castro

Ouvidor STS Sé/Santa Cecília

José Renaldo de Almeida Neto

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

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

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

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

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

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

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

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	7
2. Panorama Geral do período	7
3. Número de manifestações – Série histórica	11
4. Meios de atendimento	12
5. Classificação das manifestações	13
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	14
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	16
8. Elogios	19
9. Análise de Prazo de Resposta	21
10. Plano de ação	23
11. Participação da Ouvidoria em eventos	25
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	26
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

1. Perfil da Unidade de Saúde

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

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

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

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

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

A STS Sé/Santa Cecília conta com os seguintes equipamentos de Saúde: 9 Unidades Básicas de Saúde - (UBSs), 2 Unidades de Vigilância em Saúde - (UVIS Sé e UVIS Santa Cecília), 1 Pronto Socorro Geral (Pronto Socorro Municipal Dr. Álvaro Dino de Almeida), 4 Pronto Atendimentos (AMA Boraceia Dr. Luiz Bacalla, AMA Complexo Prates, AMA Sé e UPA Vergueiro), 1 AMA Especialidades Dr. Humberto Pascale Santa Cecília), 2 Centros de Especialidades odontológicas Centro de Especialidades Odontológicas Prof. Alfredo Reis Viegas (CO Viegas) e Centro de Cuidados Odontológicos Jaraguá (CCO Jaraguá), 1 Centro de Referência da Dor Crônica Bom Retiro, 1 CER III Sé, 1 Centro de Referência População Transexuais e Travestis Janaína Lima (CRPOPTT), 1 Centro de Saúde do Trabalhador CRST André Graboys, 1 Práticas Integrativas e Complementares em Saúde Sé (CRPICS Sé), 1 CTA Henfil Henrique de Souza Filho, 1 SAE DSTAIDS Campos Eliseos, 1 Unidade de Referência para o Idoso (URSI), 1 Centro de Diagnóstico por Imagem Sé, 7 Centros de Atenção Psicossocial - (CAPS).

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

2. Panorama Geral do período

As manifestações registradas nesse período indicam que a população manifestou seus anseios acerca das necessidades relacionadas aos serviços de saúde ofertados nesta STS. Também são apontadas as dificuldades enfrentadas nesse acesso, às sugestões de melhorias e, por último, aquilo que os munícipes entendem como excelentes serviços, exemplificados pelos elogios. Essas informações adquiridas nas manifestações servem como base para identificar os temas de maior recorrência, relacionados aos assuntos e subassuntos.

Principais assuntos identificados:

- **Gestão:**

Aponta para questões administrativas, como recursos humanos, atendimento, tempo de espera e organização dos serviços.

- **Assistência à Saúde:**

Normalmente associado à dificuldade de acesso a consultas, exames, medicamentos e procedimentos.

- **Assistência Odontológica:**

Manifestações relacionadas à oferta de tratamentos odontológicos e à disponibilidade de vagas/profissionais.

- **Estratégia de Saúde da Família (ESF):**

Relacionado ao acompanhamento territorial, visitas domiciliares e prevenção.

- **Principais questões:**

A comunicação com os usuários. O tempo de espera prolongado, a continuidade do cuidado.

Destaques:

- Recursos Humanos:

Esse item aponta para a ausência de profissionais, faltas ou rotatividade. Essa incidência impacta diretamente nos atendimentos, tratamentos ou consultas.

- Tratamento ou consulta:

Esse item aponta para a demora na marcação, indisponibilidade de especialistas e dificuldades em conseguir retorno.

- Insumos ou medicamentos:

Esse item aponta para o desabastecimento, troca de fornecedores e outras burocracias enfrentadas no fornecimento.

- Infraestrutura:

Esse item aponta para problemas relacionados às instalações físicas dos Equipamentos de saúde, que afetam a qualidade da assistência.

Possíveis influências do período:

- Sazonalidade:

O 3º trimestre coincide com períodos de maior circulação de doenças respiratórias (outono/inverno), o que eleva a procura por consultas médicas, exames e medicamentos, pressionando a rede básica.

- Gestão de recursos:

Eventuais trocas contratuais ou ajustes administrativos também podem ter gerado transição de equipes e impacto no fluxo de atendimento.

- Campanhas de vacinação:

Estas são apresentadas em datas específicas; contra gripe, influenza entre outras, esse fluxo permite temporariamente o aumento do movimento em UBSs o que pode gerar mais manifestações reivindicando mais serviços dessa natureza.

Relevâncias desse Período:

- Reclamações sobre medicamentos/insumos e encaminhamentos;
- Tempo de espera no acesso às consultas ou exames;

- Déficit ou ausência pontual de profissionais em algumas unidades;
- Satisfação com a prestação dos serviços de saúde bem organizados nos seus fluxos, apontados pelos elogios.

Ações que impactam em melhorias:

- Recursos Humanos:

Avaliação de escalas e reposições de profissionais em déficit.

- Gestão de demandas prioritárias:

Adoção de estratégias de acolhimento e classificação de risco de forma mais eficiente.

- Monitoramento de insumos:

Melhorias nos fluxos de controle de estoque para reduzir a falta de medicamentos e materiais.

- Melhor comunicação com os usuários nos equipamentos:

Fortalecendo os canais de informação de modo a permitir clareza nessas informações.

- Planejamento sazonal:

Melhorias nos fluxos dos serviços em períodos de maior demanda como campanhas direcionadas a públicos específicos, evitando filas excessivas nos Equipamentos de saúde.

Observação:

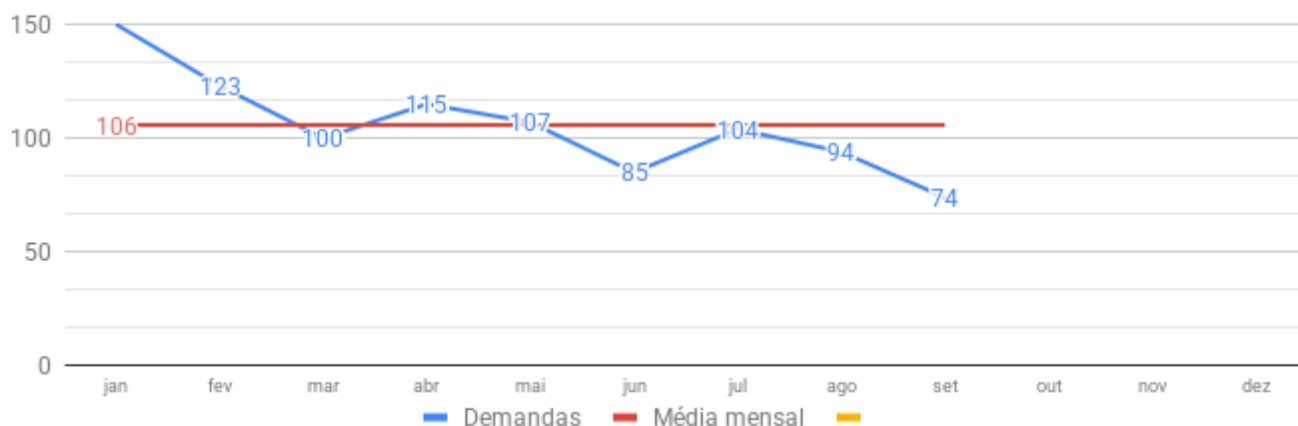
O 3º trimestre de 2025 apresenta de forma mais clara que, ainda, precisamos avançar no que tange a questões relacionadas a recursos humanos, tempo de espera em consultas de especialidades e fornecimento de insumos.

Todavia foram apresentadas manifestações positivas acerca dos atendimentos dos profissionais em muitos equipamentos de saúde.

Isso nos permite refletir sobre a questão de capacitações dos colaboradores para continuarmos desfrutando dessa boa impressão e, sobretudo, incentivarmos as melhorias nos fluxos que ainda precisam de pequenos ajustes.

3. Número de manifestações – Série histórica

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS SE, Série histórica mensal - 3º Trimestre 2025.
Gráfico 1



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS/SIGRC 02/03/2026.

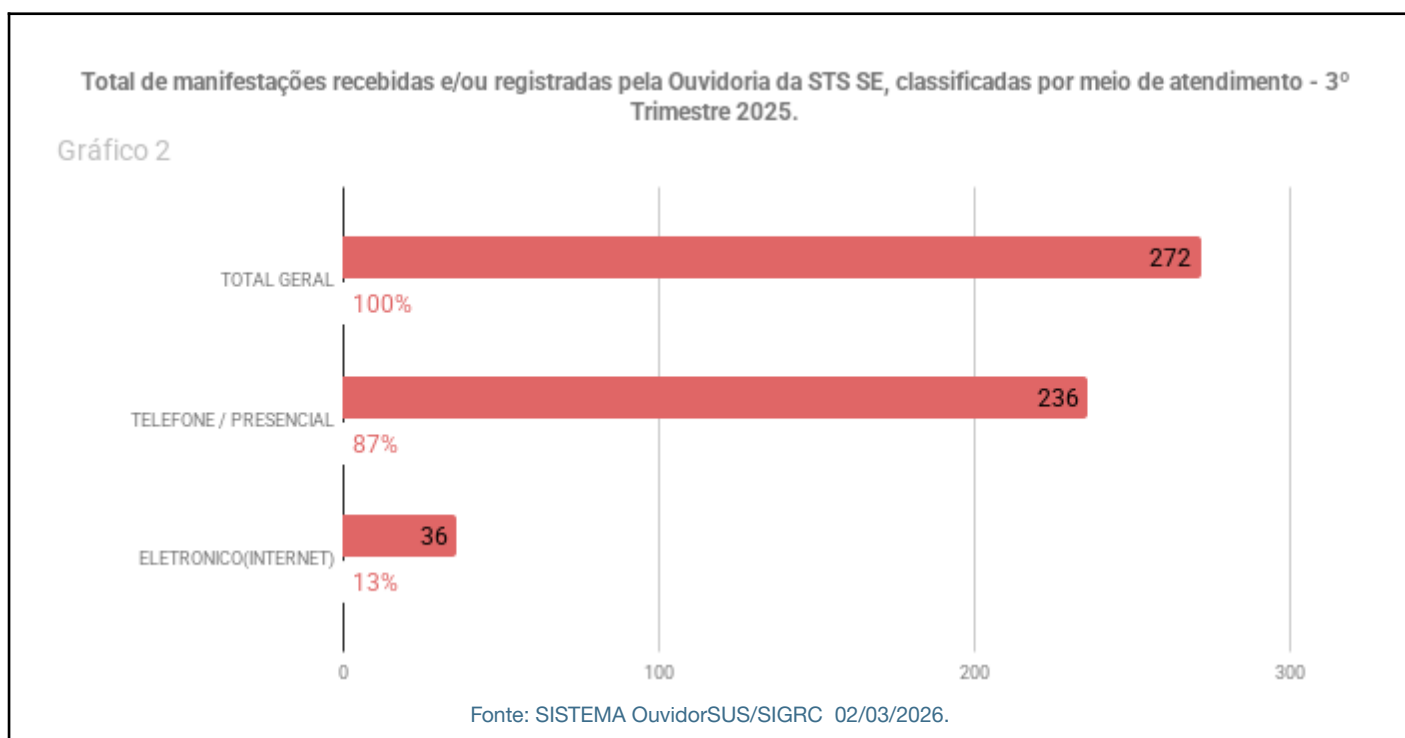
Avaliando os dados acima, podemos verificar que houve um declínio significativo no que tange ao número das manifestações nesse período em questão.

É possível verificar a diminuição mês a mês das manifestações.

Isto nos mostra de forma positiva que estamos conseguindo melhorar nossa prestação de serviços em saúde de forma considerável.

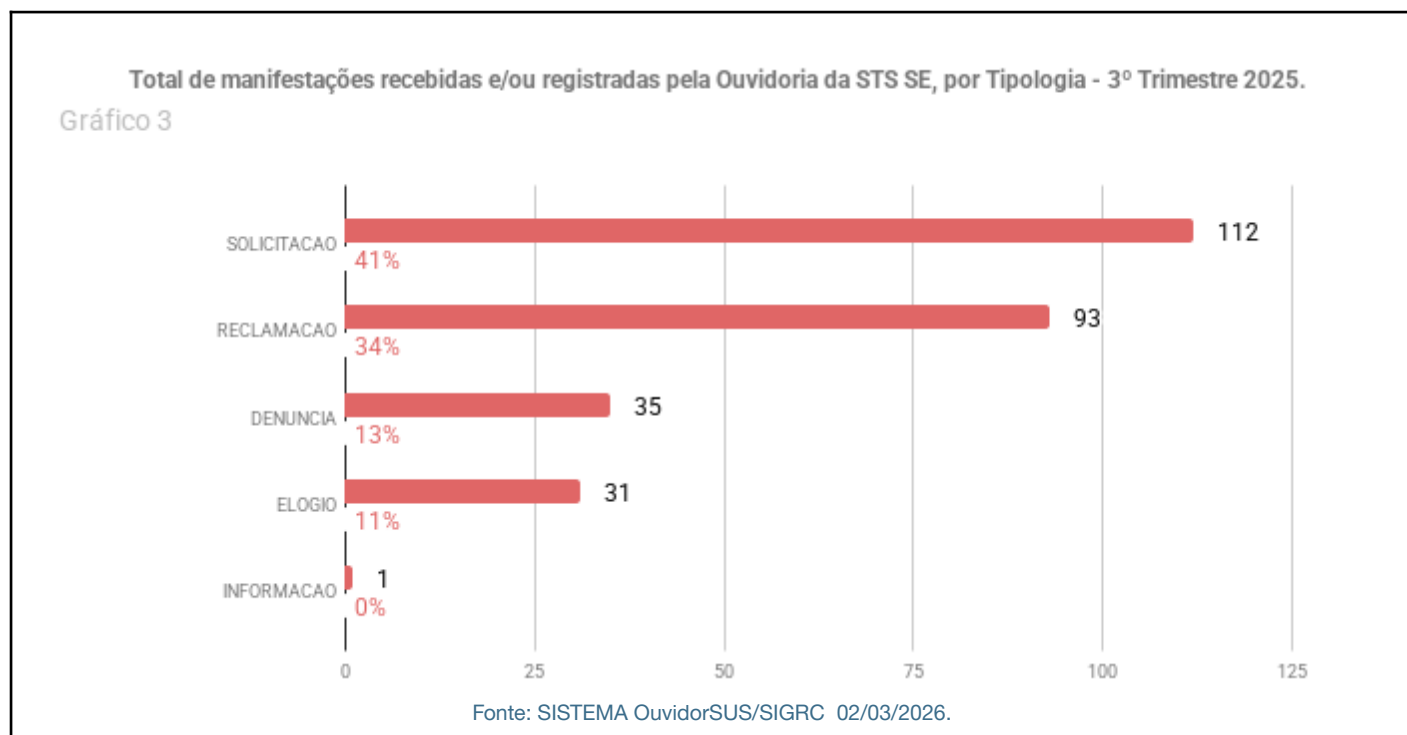
Podemos entender que as ações realizadas no território estão dando frutos e estamos, sem dúvida, melhorando nossas ofertas no que tange ao atendimento dos usuários do SUS.

4. Meios de atendimento



Aqui podemos avaliar que nossos usuários preferem, sem dúvidas, utilizar o paradigma telefone ou presencial, preterindo o modelo eletrônico (internet). Isso mostra que o usuário do SUS, pelo menos nesse território, ainda prefere o contato com outro ser humano ao ser atendido.

5. Classificação das manifestações



Os dados acima representam a realidade do período em relação às manifestações apresentadas por nossos usuários.

Refletem o motivo do contato do usuário. Nos permitem avaliar onde estão concentradas as necessidades apontadas por eles.

Diante do exposto podemos entender que a maioria está, ainda, solicitando melhorias nos serviços. A segunda porcentagem já se encontra em uma situação mais urgente, haja vista nesse caso estarmos tratando de reclamações. O terceiro item nos encaminha para investigar e apresentar resoluções para estas denúncias. O penúltimo item apresenta, de forma positiva, onde estamos acertando e para onde devemos nos direcionar para multiplicar essas ações assertivas. Por fim, o último item com um percentual baixíssimo nos aponta que raramente nosso usuário vai querer apenas informação.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 112 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 41% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto consulta (80%).

Conforme o **gráfico 6**, as solicitações no Sistema OuvidorSUS concentram-se no assunto assistência à saúde (60%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 25% são relativos à psiquiatria e proctologia e 25% à nefrologia e pediatria na mesma equivalência.

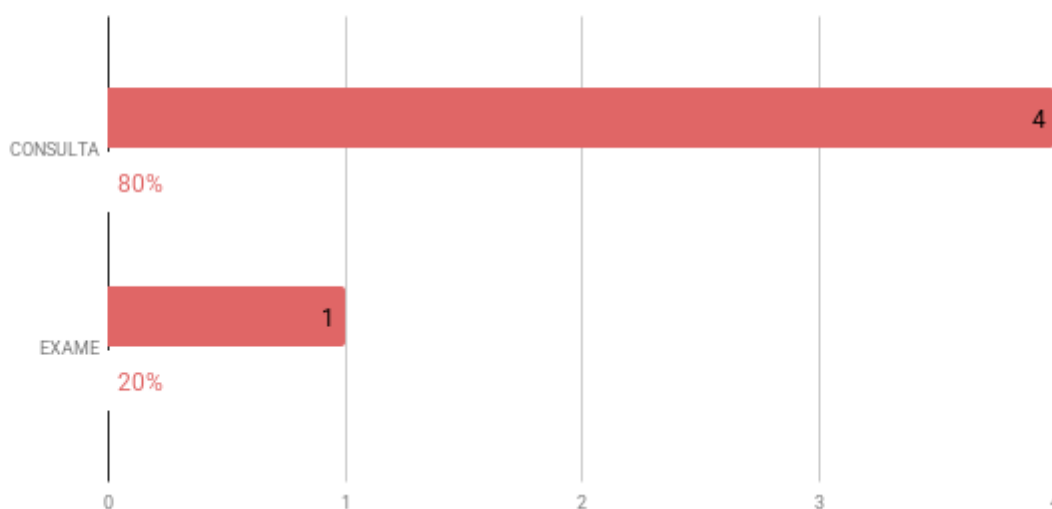
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 69% são relativos a consulta, atendimento e tratamento e 11% a diagnóstico por endoscopia.

No gráfico 4 e 5 podemos analisar que as solicitações estão concentradas em consultas especializadas, apenas um pequeno montante está direcionado a exames.

Precisamos levantar quais as dificuldades enfrentadas na oferta destas especialidades e exames para melhor atender esses usuários.

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

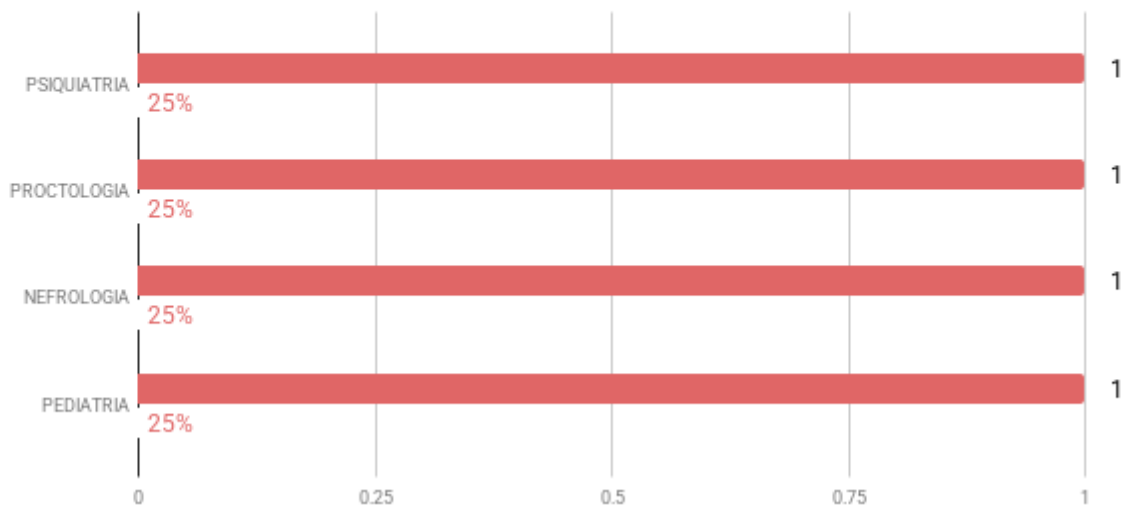
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

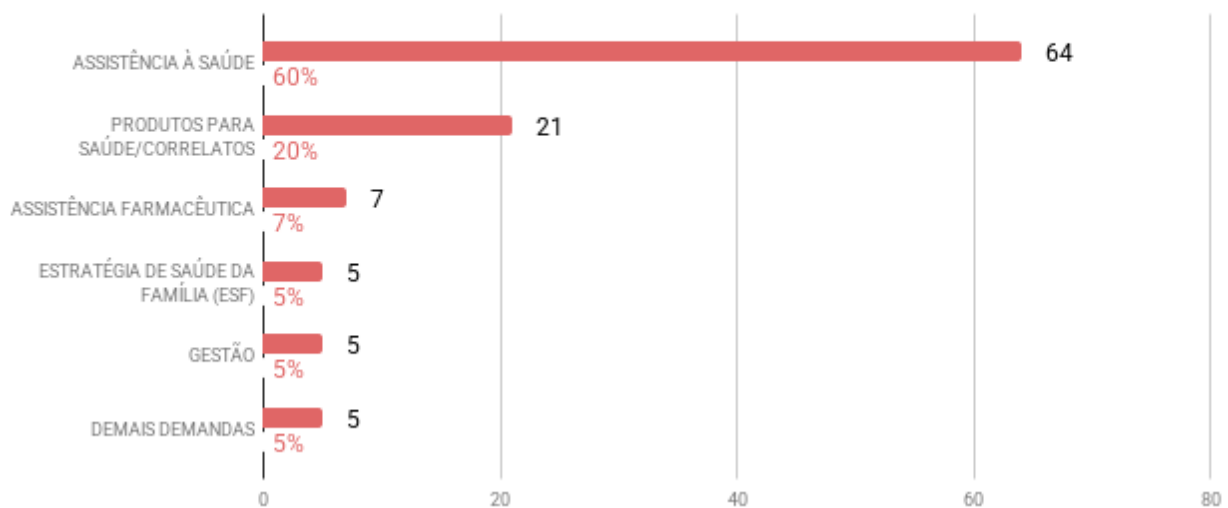
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

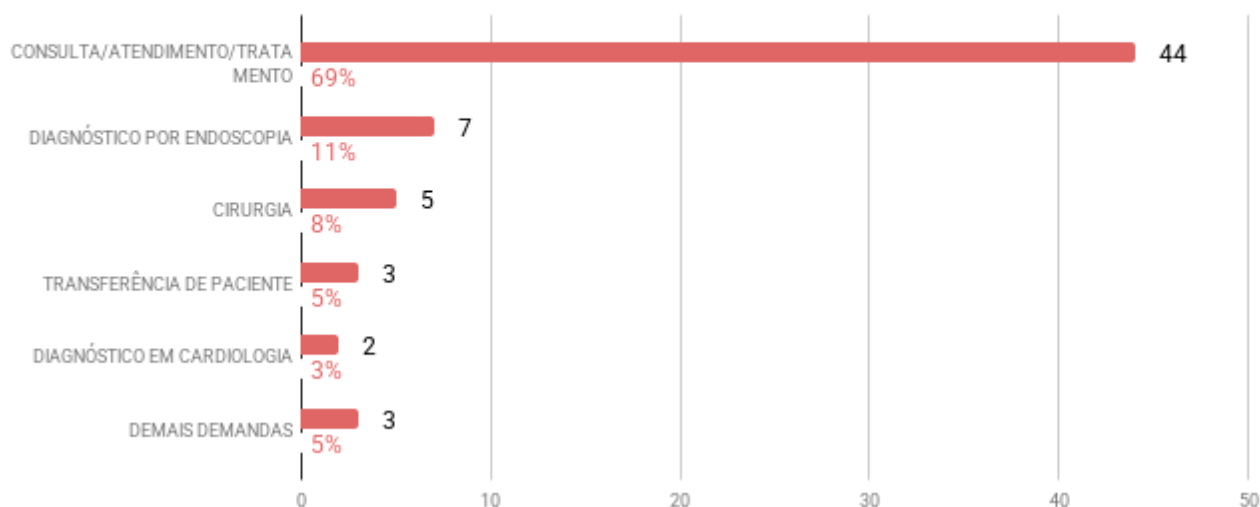
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 93 reclamações registradas no período correspondem a 34% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto atendimento profissional, com 58%.

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

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 29% são relativos a desrespeito e 29% a falta de humanização no atendimento.

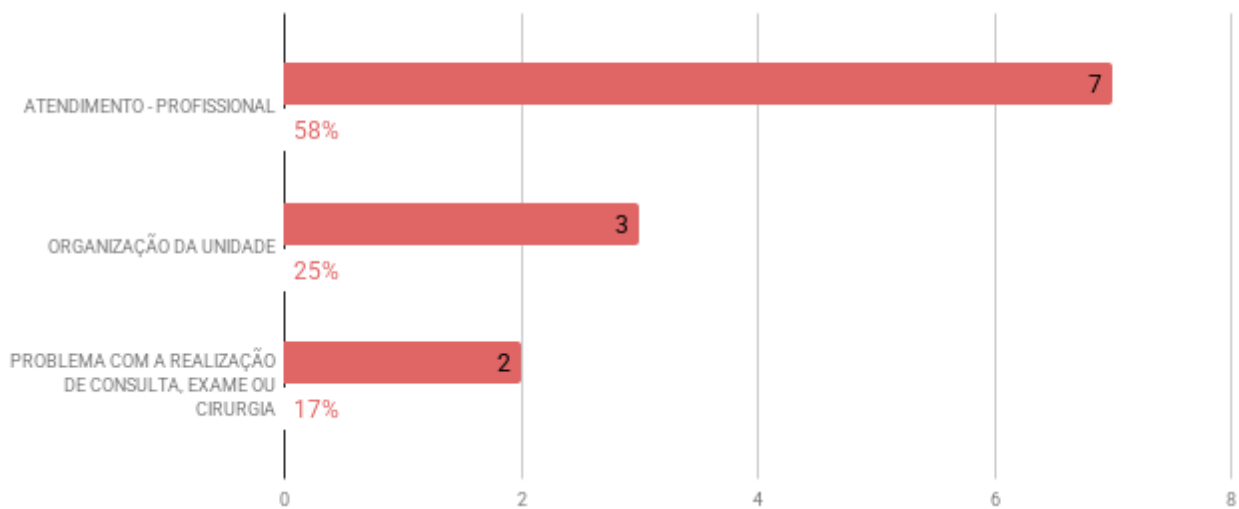
O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 54% são relativos a estabelecimentos de saúde e 41% a recursos humanos.

Os dados acima evidenciam a necessidade de capacitação para os colaboradores no sentido de realimentar informações que são passadas nas integrações, haja vista que 58% dos usuários reclamantes referem-se a descontentamento com os atendimentos profissionais. Também fica claro que o assunto gestão é o mais

demandado e, portanto, onde devemos colocar nossos esforços para diminuir essa porcentagem. Os demais dados reforçam a necessidade de ação pontual no assunto gestão e recursos humanos.

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

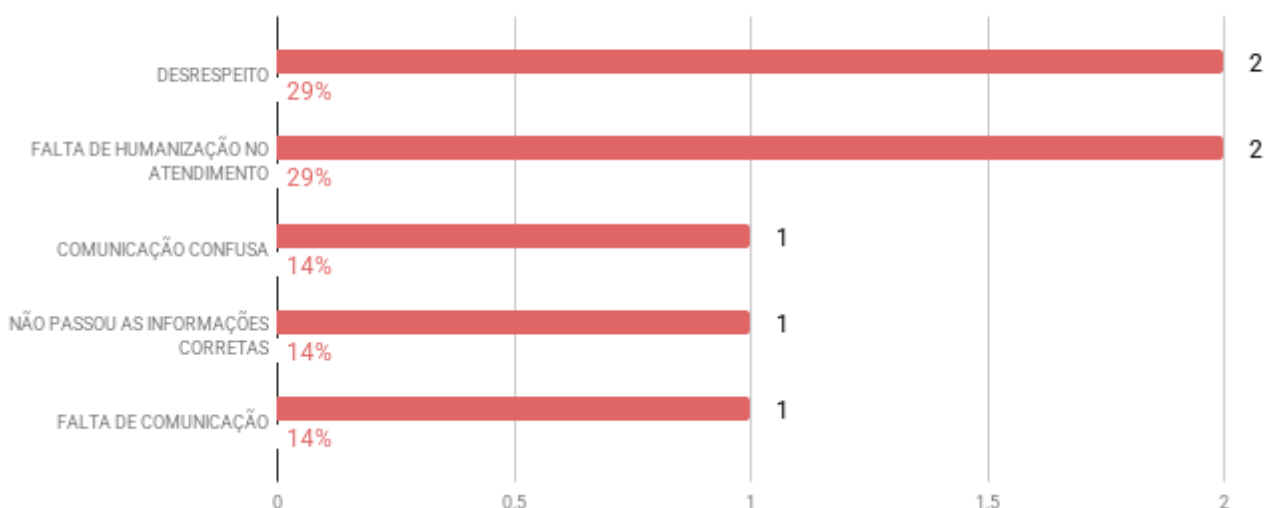
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

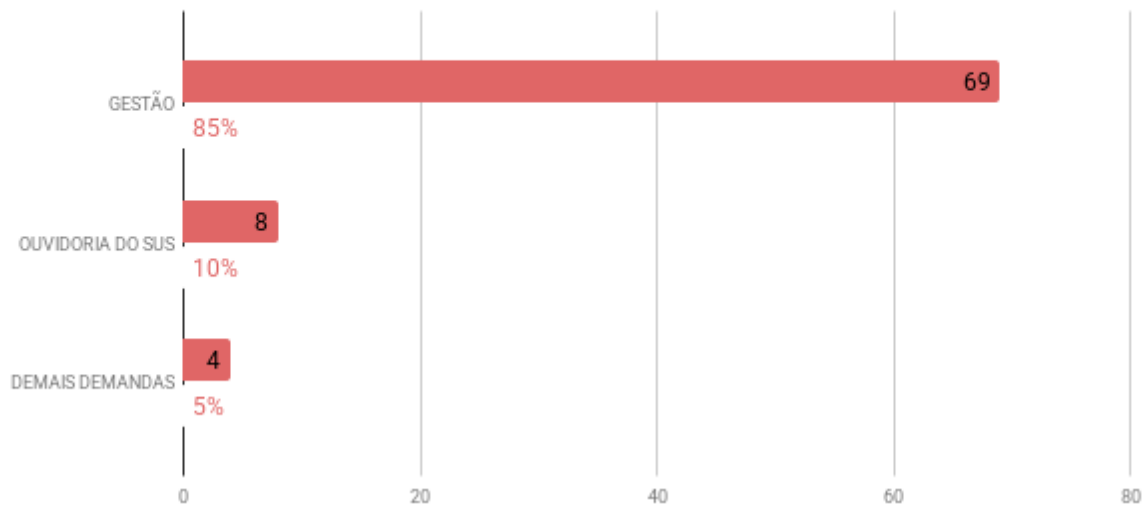
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

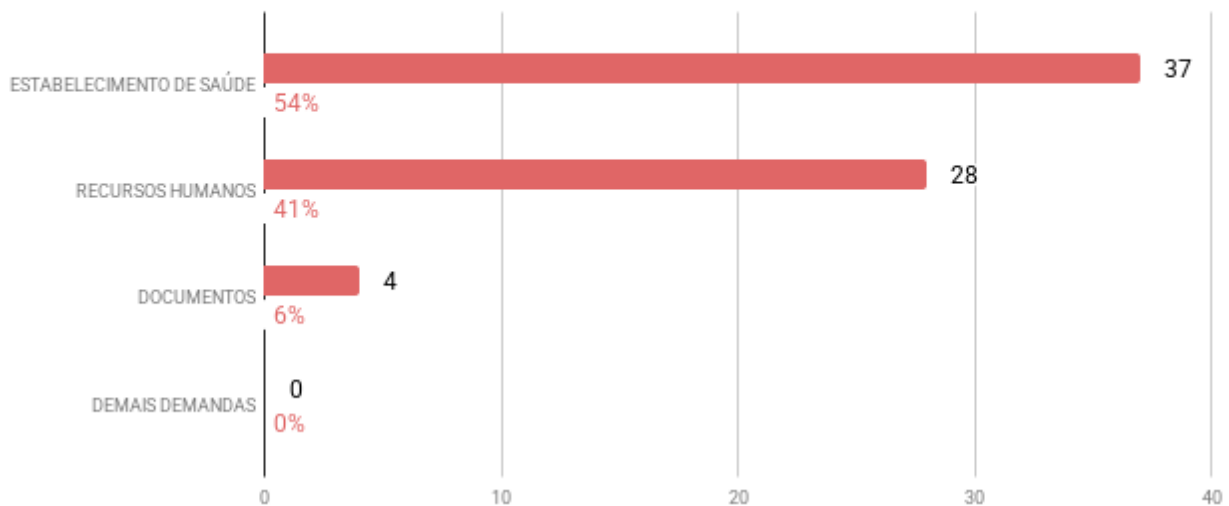
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

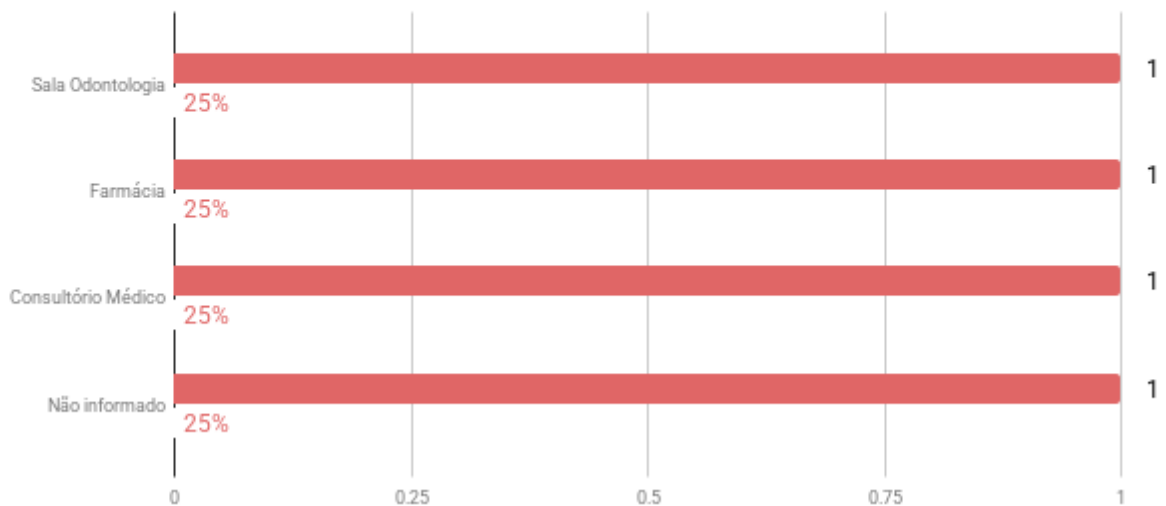
Foram registrados 31 elogios no 3º trimestre de 2025, correspondendo a 11% do total. A média mensal no trimestre foi 10,33 elogios.

Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi sala odontológica, farmácia, consultório médico e não informado, que representam 25% cada.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi gestão, que representa 78%.

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

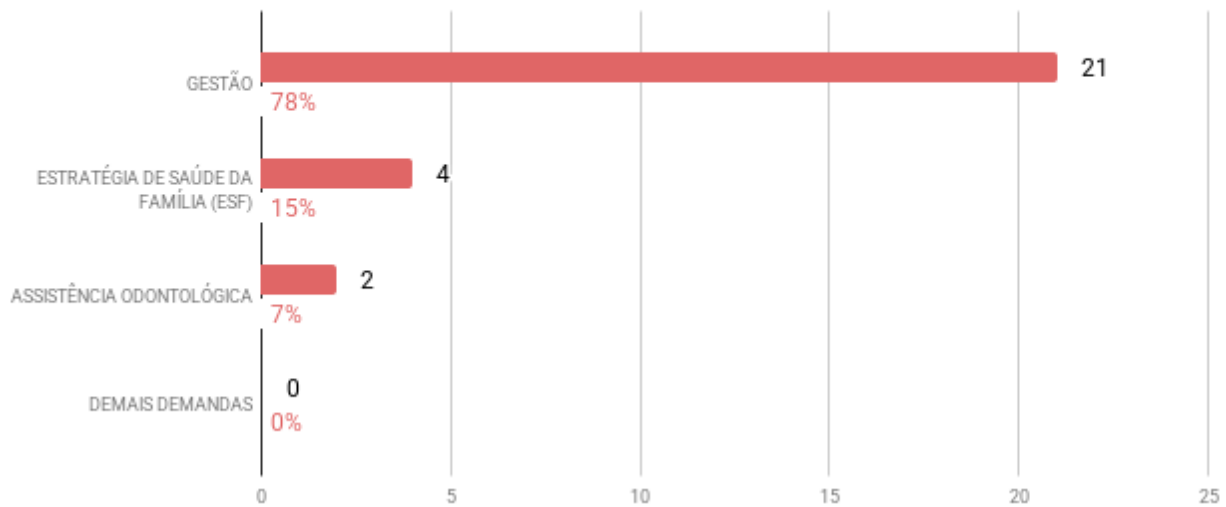
Gráfico 12



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

Analisando os dados acima podemos perceber que, embora pareça um paradoxo, o assunto gestão aparece em maior escala, tanto como reclamação quanto como elogio. Assim, precisamos analisar o que faz esse assunto ser tão lembrado pelo usuário. É preciso entender qual ação devemos aplicar, se individualizada ou coletivamente para traduzir em maior número para elogio e mitigar as reclamações.

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 SÉ	5	5	100%
CAPS AD III CENTRO	2	2	100%
CAPS INFANTOJUVENIL III SÉ	1	1	100%
CEO III PROF. ALFREDO REIS VIEGAS	0	2	0%
CER III SÉ	6	6	100%
CRST ANDRÉ GRABOIS	5	5	100%
CTA DST/AIDS HENFIL - HENRIQUE DE SOUZA FILHO	0	1	0%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - SÉ	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS CAMBUCI	43	43	100%
UBS HUMAITÁ - DR. JOÃO DE AZEVEDO LAGE	31	31	100%
UBS NOSSA SENHORA DO BRASIL - ARMANDO D'ARIENZO	17	17	100%
UBS REPÚBLICA - FERNANDA SANTE LIMEIRA	29	29	100%
UBS SÉ	26	26	100%
UNIDADE DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - SÉ	1	1	100%
UPA VERGUEIRO	35	36	97%
UVIS SÉ	1	1	100%
Total	203	207	98%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 207
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 203

A análise dos dados acima nos apresenta um resultado muito positivo no que tange o tempo de resposta preconizado.

Atingimos 98%, quase 100% das manifestações dessa STS foram respondidas dentro do prazo. Tivemos apenas dois casos isolados de Equipamentos de saúde do território que não atingiram a meta e justificaram pela dificuldade de RH que pudessem manter a continuidade das respostas, esse pormenor já discutido e solicitado o devido ajuste para que não ocorra novamente.

10. Plano de ação

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

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Orientação e capacitação para profissionais da rede	Melhorar o atendimento aos usuários	Reuniões semanais e mensais em cada equipamento com os profissionais	Continuamente	Gestores, RTs, líderes de setor e participação dos responsáveis pela Ouvidoria.	Em andame... ▾
Reuniões para alinhamentos de fluxos	Melhorar a comunicação entre os gestores dos equipamentos de saúde	Online e presencial	Bimestral e trimestral	Gestores, ouvidores	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
03/09/2025	Programa de Acreditação com Coordenadoria Centro e Oeste	Autoavaliação da Ouvidoria	Ouvidores das Coordenadorias Centro e Oeste e Divisão de Ouvidoria da SMS

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Neste trimestre percebemos que estamos seguindo de forma contínua e conquistando de forma assertiva a nossa meta.

Podemos aferir que a maior parte do tempo, estamos conseguindo nos manter dentro da diretriz que a Portaria regulamentadora propõe.

É possível verificar que a maioria dos nossos Equipamentos de Saúde já se encontram alinhados nos seus fluxos de trabalho. Com as poucas exceções, exemplificadas acima, percebemos que estamos a dia mais buscando atingir a excelência.

Voltamos a afirmar o compromisso em sempre oferecer o melhor em serviços de saúde para nossos usuários. Buscando, continuamente, sempre cumprir nossa meta de qualidade.

José Renaldo de Almeida Neto

Ouvidor - Supervisão Técnica de Saúde Sé/Santa Cecília

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

(Não consta)

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

SIRES - 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>

