

4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE SÉ/SANTA CECÍLIA



Unidade: STS Sé/Santa Cecília
Endereço: Rua Líbero Badaró, 282 - Sé

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, 26p.

- 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

STS Sé/Santa Cecília

Ouvidor

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	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025	7
2.1. Panorama Geral do Trimestre	7
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	11
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	12
8. Elogios	14
9. Análise de Prazo de Resposta	15
10. Plano de ação	18
11. Participação da Ouvidoria em eventos	20
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	21
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	21
14. Glossário	22
15. Siglário	23
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	25
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	26

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 Boracea 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 Trimestre e Retrospectiva 2025

2.1. Panorama Geral do Trimestre

Neste período, os munícipes, por meio das manifestações, elencaram suas necessidades em relação aos serviços de saúde ofertados nesta STS. Percebemos também, por meio dos relatos, as dificuldades enfrentadas na utilização dos serviços de saúde, colocamos atenção nas sugestões de melhorias e, por último, aquilo que os munícipes entendem como excelentes serviços, exemplificados pelos elogios. As informações compiladas das manifestações servem como base para identificar os temas de maior recorrência, relacionados aos assuntos e subassuntos e trabalhar com estas informações no intuito de mitigarmos os obstáculos e encontrarmos melhores resultados na assistência.

2.2. Retrospectiva 2025

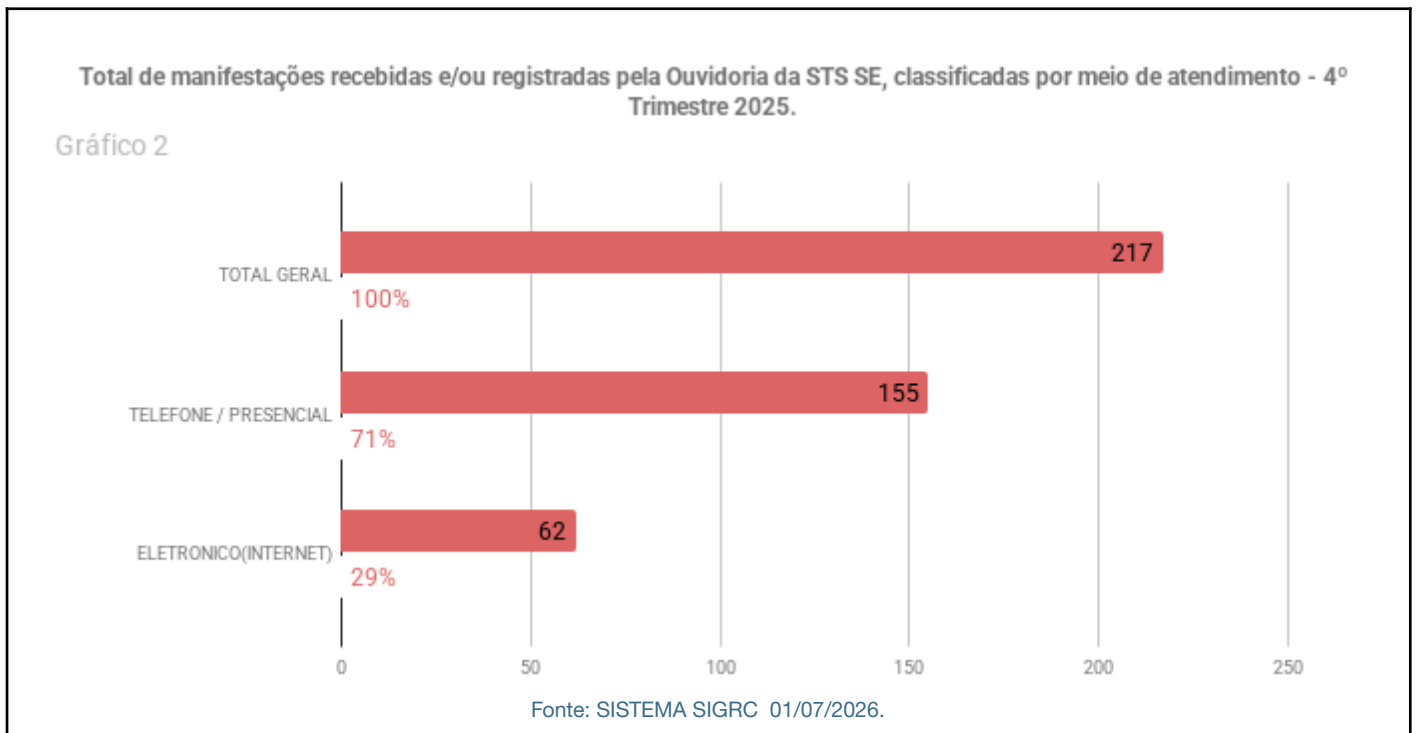
Avaliando o ano de 2025 percebemos que ele nos trouxe desafios mas, como tantos outros, conseguimos suplantá-los. Se traçarmos um panorama poderemos identificar que conseguimos nos manter de forma linear no que tange à continuidade da prestação de serviços de saúde de forma positiva. Os dados compilados apontam para essa realidade. No primeiro trimestre foram apresentadas 371 manifestações, no segundo semestre 307, no terceiro trimestre 272, apontando uma considerável diminuição e no quarto e último trimestre 217. Desse modo, podemos perceber que conseguimos obter de forma contínua uma melhoria no que tange à diminuição das manifestações. Os números nos informam que estamos conseguindo, melhorar a qualidade na prestação de serviços em saúde nesta STS ano após ano.

3. Número de manifestações – Série histórica



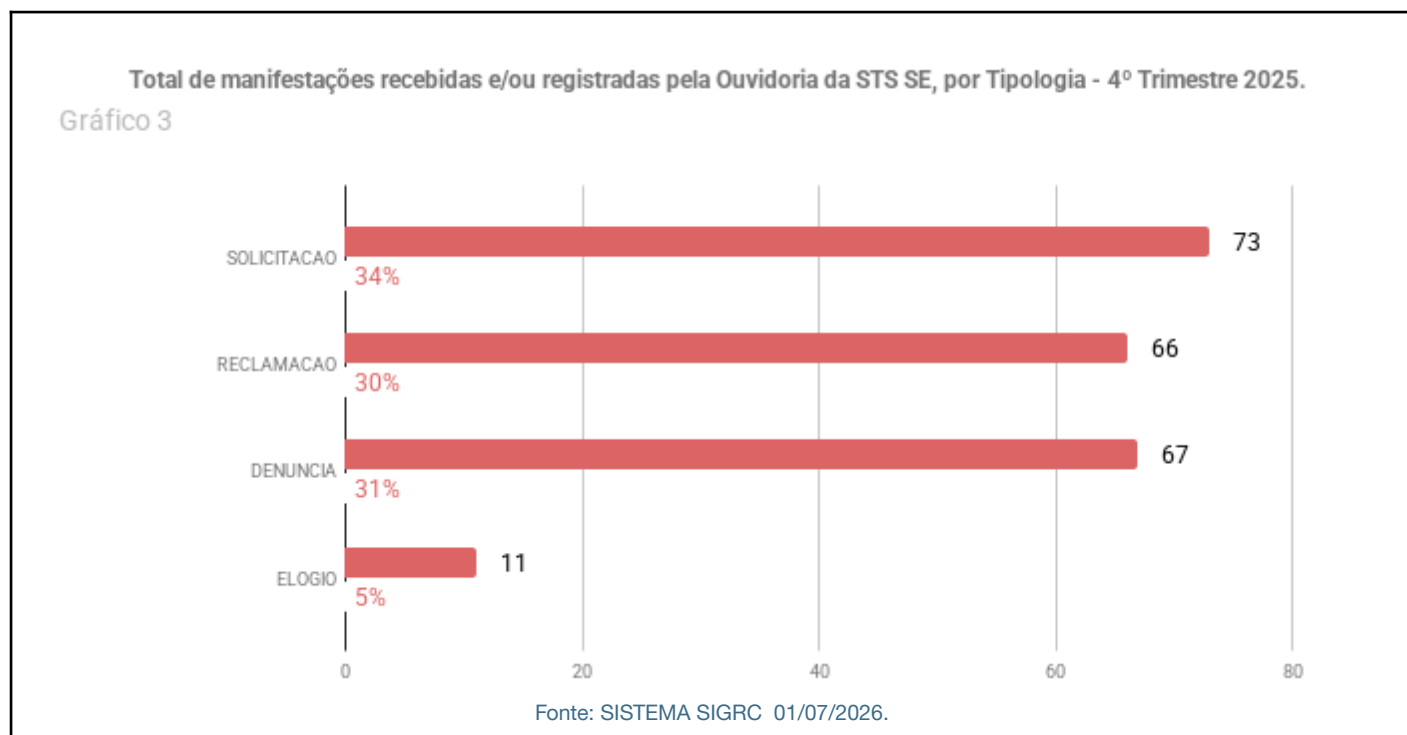
Analizando os números do gráfico, é possível afirmar que houve um considerável declínio do número de manifestações registradas neste período. Em setembro estávamos começando um processo de declínio, este processo se manteve nos meses seguintes, outubro e novembro expuseram de forma clara a continuidade desta diminuição das manifestações. O gráfico ainda aponta uma pequena diferença no mês de dezembro que pode ser justificada por alguma situação sazonal do período, final do segundo semestre do ano. Assim, fica claro que as ações para mitigar as manifestações foram satisfatórias. O gráfico permite uma avaliação de que estamos no caminho assertivo no que tange a melhorar os fluxos de trabalho e ações em saúde no território desta Supervisão.

4. Meios de atendimento



Nos dados acima podemos verificar que nossos usuários utilizam, preferencialmente, o telefone, por meio do 156 ou ainda o modo presencial, preterindo o modelo eletrônico (internet). Estes dados permitem avaliar que o usuário do SUS, de modo geral, prefere o atendimento por meio do contato telefônico ou presencialmente em vez do acesso via formulário web.

5. Classificação das manifestações



O gráfico acima permite observar como nossos munícipes estão apontando suas necessidades de saúde. Os números revelam que uma porcentagem maior está se manifestando com uma solicitação. Isso nos leva a crer que o munícipe está apenas solicitando melhorias que facilitem os fluxos de saúde nos quais ele está inserido. A segunda porcentagem já pontua um desconforto maior do munícipe, visto que ele agora se encontra reclamando de algum serviço. Assim, entendemos que precisamos ser mais urgentes na tratativa, buscando dirimir esse conflito de forma célere e assertiva. O terceiro item nos encaminha para investigar, aqui nosso usuário está manifestando sua desconfiança e precisamos esclarecer os fatos dessa manifestação. Por fim, o último item apresenta, de forma positiva, onde estamos acertando e para onde devemos direcionar nossos esforços no sentido de mitigar as queixas e potencializar os agradecimentos.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 73 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 34% do total.

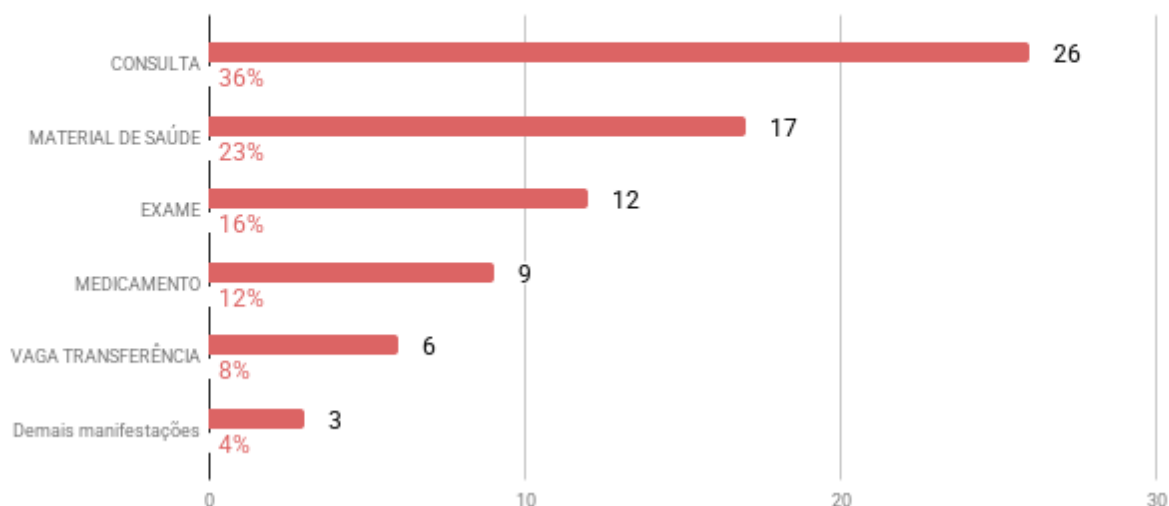
Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto consulta (36%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 31% são relativos a clínica médica e 12% a gastroenterologia.

Os gráficos 4 e 5 possibilitam avaliar que a questão da consulta médica, ainda está fomentando as solicitações de melhorias neste fluxo. Principalmente no que tange as especialidades de clínica médica e gastroenterologia. Entendemos que é preciso verificar possibilidades de aumentar a capacidade de atendimento nestas especialidades.

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

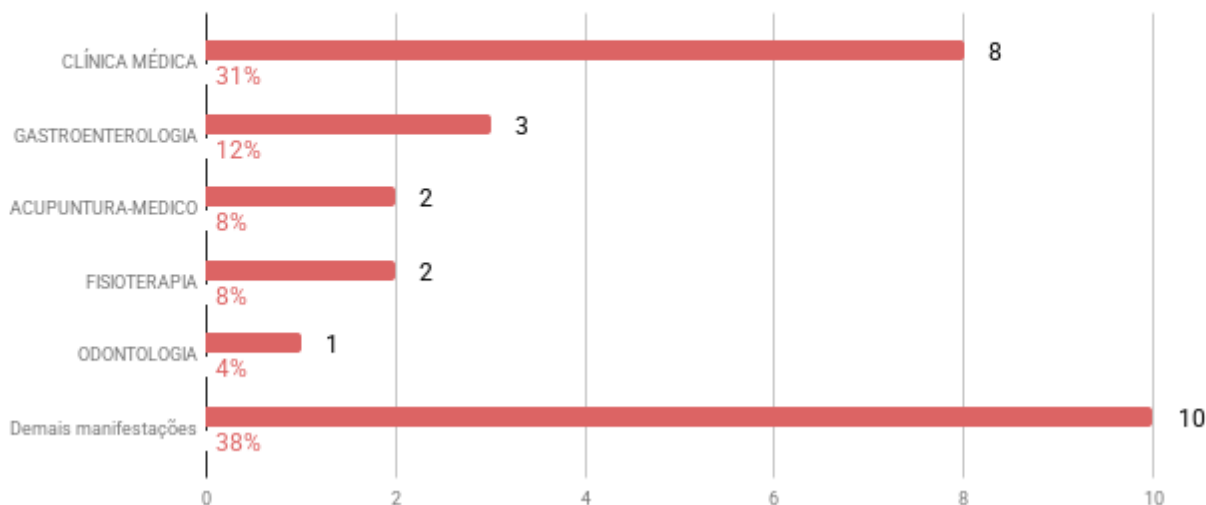
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 66 reclamações registradas no período correspondem a 30% do total.

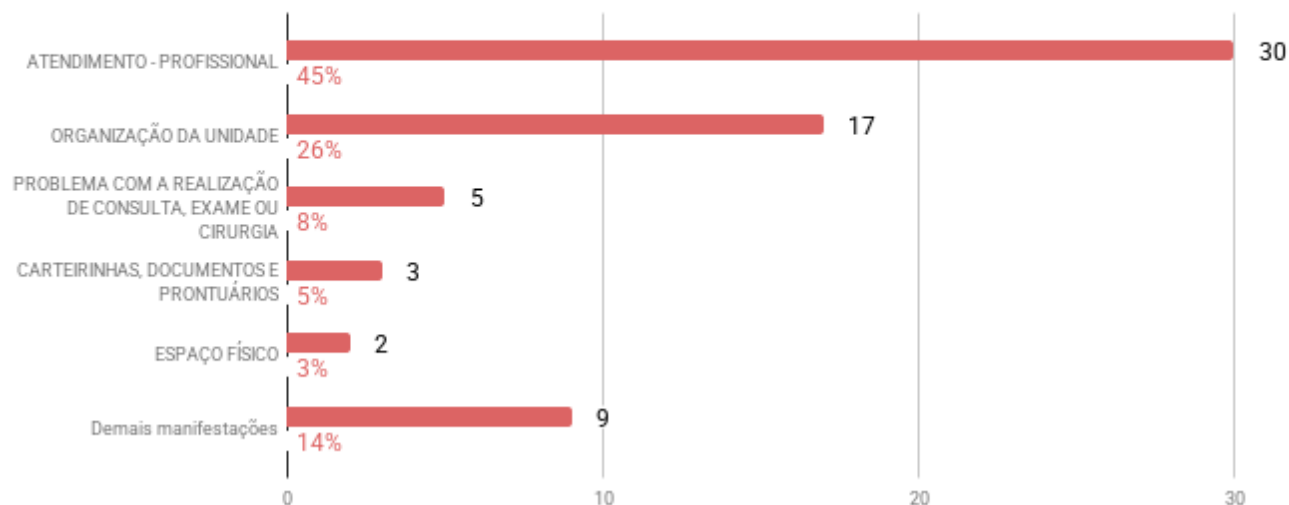
Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no atendimento profissional (45%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 37% são relativos a má conduta e 27% a falta de humanização no atendimento.

Os gráficos 6 e 7 possibilitam avaliar que a questão do atendimento profissional, está, ainda, prejudicando a avaliação satisfatória dos nossos usuários. Entendemos que é preciso, de forma contínua, melhorar a forma como nossos colaboradores atuam nos seus atendimentos diários. Para além desse alinhamento junto aos profissionais, entendemos ser necessário, também, melhorar os fluxos para que se possa melhor estruturar a organização dos nossos Equipamentos de saúde.

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

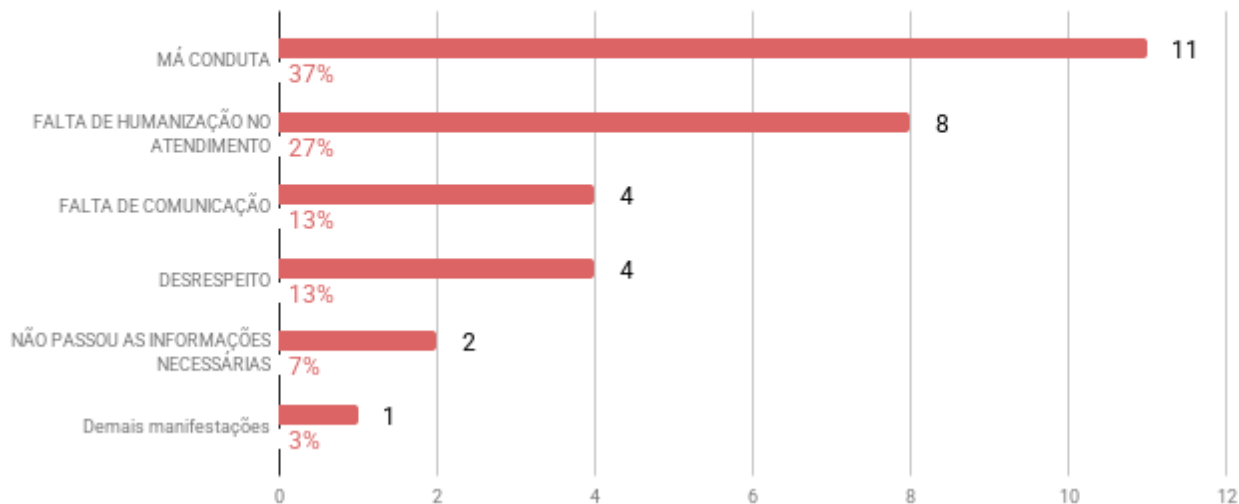
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

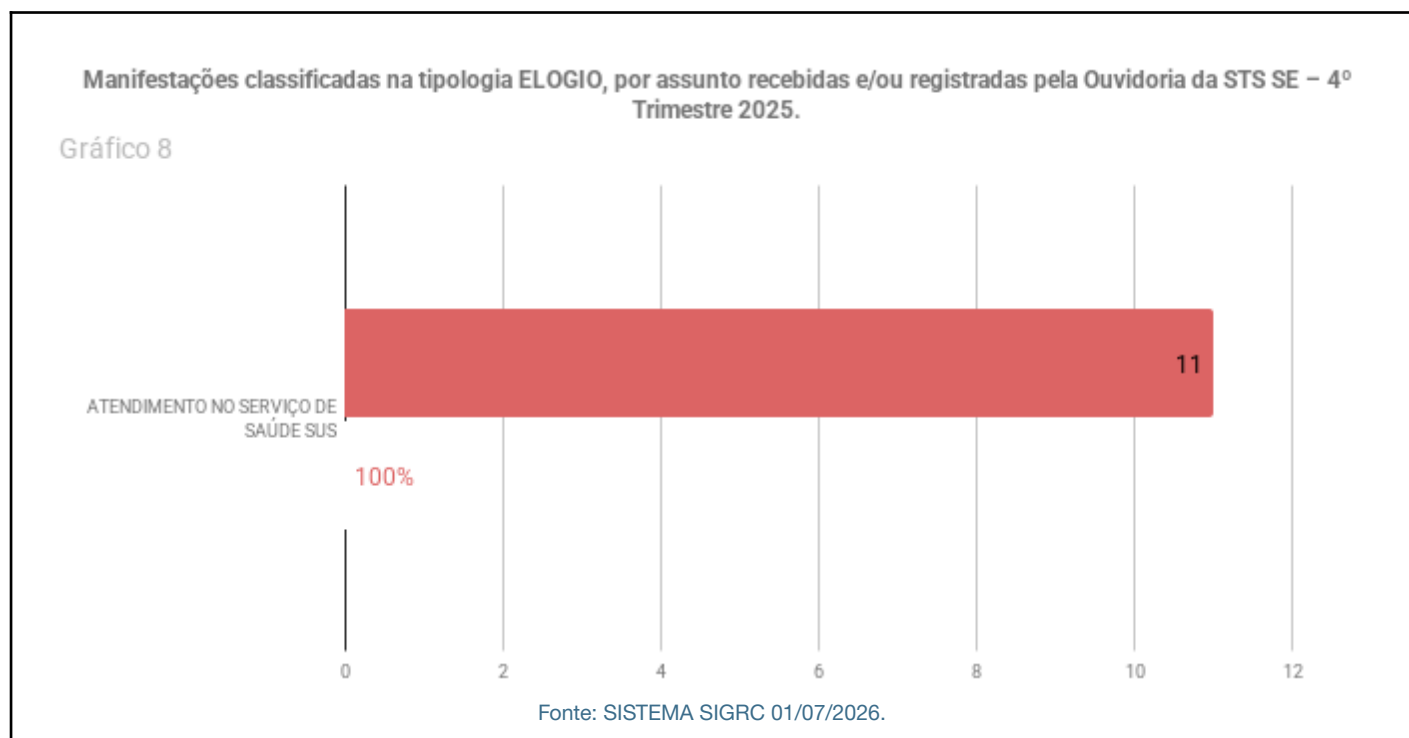
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 11 **elogios** no 4º trimestre de 2025, correspondendo a **5% 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 4 elogios.



O dado apresentado no gráfico 8 nos indica um caminho a seguir, é através deste dado que podemos fomentar ações que venham reproduzi-la. Conscientes daquilo que nosso munícipe está manifestando sua aceitação, devemos multiplicar essa ação para que possamos, de forma contínua, desfrutar da sua satisfação.

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 SE	5	11	45%
SMS-Ouv.SUS-STs SÉ-UBS CAMBUCI	2	3	67%
SMS-Ouv.SUS-STs SÉ-UBS HUMAITÁ - DR. JOÃO DE AZEVEDO LAGE	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SÉ-UBS NOSSA SENHORA DO BRASIL - ARMANDO D'ARIENZO	1	2	50%
SMS-Ouv.SUS-STs SÉ-UBS REPÚBLICA - FERNANDA SANTE LIMEIRA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SÉ-UBS SÉ	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs SÉ-UPA - UNIDADE DE PRONTO	2	2	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
ATENDIMENTO VERGUEIRO			
Total	13	21	62%

- Quantidade de demandas recebidas no período: 21
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 13
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos

Infelizmente tivemos alguns pequenos problemas nos Equipamentos STS Sé, UBS Cambuci e UBS NS Brasil.

Nestes Equipamentos, houve dificuldade com RH, o que acabou prejudicando um pouco a devolutiva dos fluxos, também temos a questão do novo sistema SIGRC, no qual algumas manifestações circulam por outras STSs e chegam com seu prazo bem escasso, o que corrobora com a dificuldade de alguns equipamentos no cumprimento do prazo preconizado.

- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

Capacitação de forma continuada, permitindo que os colaboradores acessem as informações necessárias para melhor desenvolver suas tarefas diárias. Assim, possibilitando mitigar erros desnecessários nos fluxos de atividades laborais.

- Principais resultados obtidos:

Em processo contínuo, avaliar no próximo trimestre.

- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

Promover capacitação de todos atores da rede, melhorias no sistema SIGRC no sentido de melhorar a distribuição das manifestações para as STSs que farão a verdadeira tratativa da manifestação. Aproveitamento de colaboradores que tenham mais facilidades com as tratativas de manifestações de ouvidoria.

10. Plano de ação

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

Fomentar o enfoque na capacitação dos colaboradores envolvidos nos fluxos de manifestações de ouvidoria.

Promover visitas técnicas para dirimir dúvidas dos colaboradores da rede de ouvidoria.

Enviar sugestões de melhorias no sistema SIGRC no formulário disponibilizado pela Divisão de Ouvidoria de SMS.

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 todos os colaboradores que atuam nos fluxos de ouvidoria	Melhorar o atendimento dos usuários dos serviços do SUS	Reuniões mensais ou semanais com gestores e colaboradores do fluxo de trabalho da ouvidoria	Continuamente	Gestores, RTs, líderes de setor e participação dos responsáveis pela Ouvidoria.	Em andame... ▾
Reuniões para alinhamentos de fluxos	Facilitar a comunicação entre os gestores dos equipamentos de saúde e os colaboradores da rede	Online e presencial	Bimestral e trimestral	Gestores e colaboradores da rede	Em andame... ▾
					A iniciar ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
21/10/2025	Reunião para alinhamento de fluxos .	Analisar fluxos de encaminhamentos e mitigar erros	Jose Renaldo de Almeida
13/11/2025	Reunião para elaboração de relatórios trimestrais	Elaboração de relatório trimestral	Jose Renaldo de Almeida

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

Este trimestre nos apresentou alguns desafios, no entanto entendemos que estamos seguindo de forma contínua e conquistando de forma assertiva a nossa meta. Podemos perceber 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, no dia a dia, buscando atingir o nosso melhor. Afirmamos aqui nosso compromisso em sempre oferecer o melhor em serviços de saúde para nossos municípios. Nossa busca é contínua para sempre atingir a meta no que tange a qualidade da prestação de serviços de saúde no nosso território.

Supervisão Técnica de Saúde Sé/Santa Cecília

Ouvidor

José Renaldo de Almeida Neto

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

Não se aplica.

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>

