

3º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara
Endereço: Rua Guapiagu, 312 - Vila Clementino - CEP:04024-020 -
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, 45p.

- 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 Sudeste

Andressa Aparecida Yabiku

Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara

Mércio Mitsuo Kuramochi

Ouvidores

Alberto Holl Jucá

Maria Aparecida Vieira de 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 período	13
3. Número de manifestações – Série histórica	14
4. Meios de atendimento	15
5. Classificação das manifestações	16
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	17
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	21
8. Elogios	27
9. Análise de Prazo de Resposta	30
10. Plano de ação	34
11. Participação da Ouvidoria em eventos	37
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	38
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	39
14. Glossário	41
15. Siglário	42
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	44
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	45

1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) de Vila Mariana/Jabaquara, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste. Atendendo à determinação da Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal de Saúde da Cidade de São Paulo, no tocante à análise dos pontos recorrentes das manifestações de ouvidoria recebidas no 3º trimestre de 2025, elaborou o presente relatório a partir das informações extraídas dos dados datado de 02/03/2026 por meio dos Sistemas OuvidorSUS e SIGRC.

A Supervisão Técnica de Saúde STS da Vila Mariana/Jabaquara, possui uma população estimada em 2025 de 585.809 mil habitantes em 40,6 km², com uma média mensal de 148 demandas/manifestações no 3º trimestre de 2025. O meio de atendimento mais utilizado foi telefone, perfazendo 75% (443 registros).

Possuímos parceria por meio de Contrato de Gestão com a Organização Social (OSS) SPDM/PAIS - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina - Programa de Atenção Integral à Saúde e Termo de Convênio por meio da Secretaria Municipal da Saúde (SMS) com o Albert Einstein, que administra a UPA Vila Santa Catarina. Neste último caso da UPA Vila Santa Catarina, há um outro fluxo de demandas das ouvidorias. Portanto, não compõem os dados deste relatório. Também temos Termo de Convênio da SMS com Projeto Quixote – CAPS Infante Juvenil - STS Vila Mariana/Jabaquara.

A STS Vila Mariana/Jabaquara possui 02 subprefeituras (Jabaquara e Vila Mariana), 04 Distritos Administrativos-DA (Moema, Saúde, Vila Mariana e Jabaquara). Faz divisa com a STS Santa Cecília/Sé, STS Lapa/Pinheiros, STS Ipiranga e STS Santo Amaro/Cidade Ademar. A Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara possui 34 sub-redes de ouvidoria, sendo 10 em serviços de administração direta da PMSP, 23 sob gestão da Organização Social SPDM/PAIS - Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina-Programa de Atenção Integral à Saúde e 01 termo de Convênio da SMS com o Projeto Quixote.

O serviço está organizado em:

- 12 Unidades Básicas de Saúde
- 03 AMA/UBS Integradas Assistência Médica Ambulatorial
- 01 Ambulatório de Especialidades
- 01 Clínica Odontológica
- 02 Centros de Especialidades Odontológicas (CEOs)
- 02 Centros de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas (CAPS AD)
- 01 Centro de Atenção Psicossocial Adulto (CAPS Adulto)
- 02 Centros de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPS IJ)
- 02 Centros Especializado em Reabilitação (CER)
- 01 Serviço de Atendimento Especializado em IST/AIDS (SAE)
- 02 Centros de Convivência e Cooperativa (CECCO)
- 01 Centro de Referência de Práticas Integrativas de Saúde (CRPIC'S)
- 01 Centro de Referência Dor Crônica (CRDOR Crônica)
- 02 Unidades de Pronto Atendimento (UPA)
- 01 Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS)

Em geral, as UBSs sob esta supervisão técnica oferecem:

- **Atendimento clínico ambulatorial:** consultas com médicos generalistas e especialistas básicos;
- **Atenção à saúde da mulher e da criança:** pré-natal, puericultura e acompanhamento de crescimento e desenvolvimento infantil;
- **Programas de prevenção:** vacinação, controle de hipertensão e diabetes, acompanhamento de mulheres após parto etc.;

- **Saúde da família:** equipes que fazem acompanhamento domiciliário e ações comunitárias;
- **Saúde bucal:** atendimento por dentistas e auxiliares;
- Em algumas unidades mais estruturadas podem haver equipes de apoio com profissionais de psicologia, fisioterapia ou nutrição, ampliando o escopo de atenção integral à saúde da população local.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Planejar, coordenar e supervisionar as ações e serviços de saúde na região da Vila Mariana e Jabaquara, garantindo acesso universal, integral e equânime à população, conforme os princípios do SUS.

Visão

Ser referência regional na gestão pública de saúde, promovendo qualidade no atendimento, integração da rede assistencial e melhoria contínua dos indicadores de saúde da população.

Valores

Universalidade – Atendimento para todos.

Equidade – Prioridade para quem mais precisa.

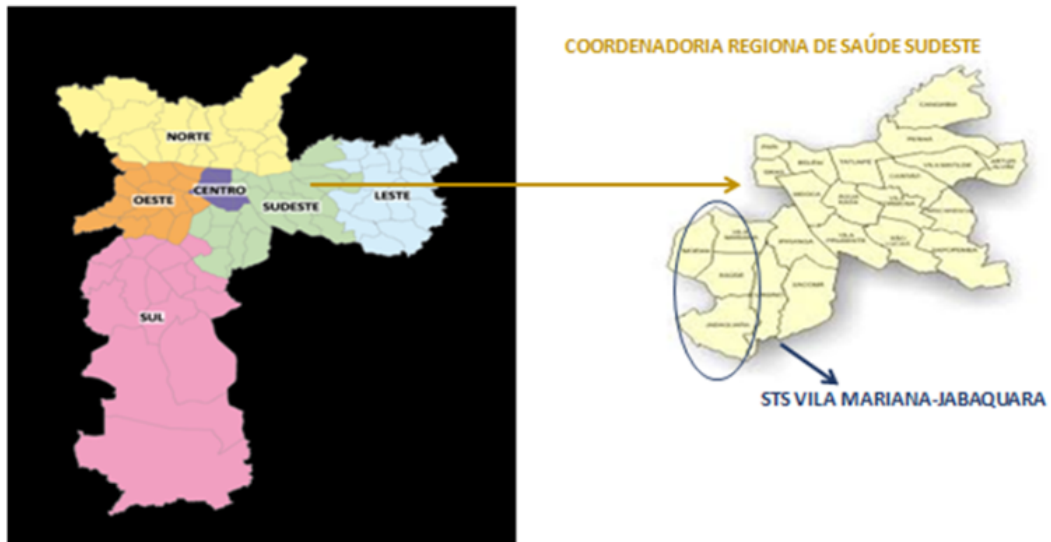
Integralidade – Cuidado completo e contínuo.

Humanização – Respeito e acolhimento ao usuário.

Transparência – Gestão ética e responsável.

Compromisso social – Foco na promoção da saúde e qualidade de vida.

Localização da STS Vila Mariana/Jabaquara no mapa da cidade de São Paulo



 AMA/UBS - Integrada	 UBS - Unidade Básica de Saúde
 AMB ESPEC e AMA ESPEC - Ambulatório de Especialidades e AMA Especialidades	 Unidades de IST/AIDS
 CER - Centro Especializado em Reabilitação	- SAE - Serviço de Assistência Especializada
 CR DOR - Centro de Referência de Dor Crônica	 Unidades de Saúde Bucal
 HM - Hospital Municipal e outros Hospitais	 Unidades de Saúde Mental
 Laboratório	- CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial
 Outras Unidades Especializadas	- CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CCI - Centro de Controle de Intoxicação	- CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
 PICS - Unidade de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde	- CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa
	 Unidades de Urgência/Emergência
	- UPA - Unidade de Pronto Atendimento

Dados demográficos

	Total		Masc.	Fem.	Idade		
					0 a 14 anos	15 a 64 anos	65 e mais
População total Município de São Paulo	12.097.360		47,72%	52,28%	18,68%	68,79%	12,53%
CRS SUDESTE	2.720.950	22,49%	47,15%	52,85%	16,54%	67,80%	15,66%
STS VILA MARIANA / JABAQUARA	585.809	4,84%	46,36%	53,64%	14,83%	66,91%	18,26%
Fonte: Fundação SEADE - projeção de população residente em 2025.							
Os dados de projeção populacional estão disponíveis, estratificados por sexo e faixa etária (de 5 em 5 anos até os 75 e mais) e com opções de agrupamento por Distrito Administrativo, Subprefeitura, Supervisão Técnica de Saúde e Coordenadoria Regional de Saúde no TABNET da SMS no Portal da Prefeitura de São Paulo: http://tabnet.saude.prefeitura.sp.gov.br/cgi/defthtm3.exe?secretarias/saude/TABNET/POP/pop.def ; (2) Masculino; (3) Feminino.							

Densidade demográfica

DENSIDADE DEMOGRÁFICA
(projeção) 2025

Fonte: SMS/Tabnet.saude.prefeitura.sp.gov.br

		Área (km²)	População (projeção 2025)	Densidade Demográfica (Hab/km²)
Jabaquara	Jabaquara	14,1	230.998	16.382
Vila Mariana	Moema	9	90.046	10.005
	Saúde	8,9	133.551	15.005
	Vila Mariana	8,6	131.214	15.257



2. Panorama Geral do período

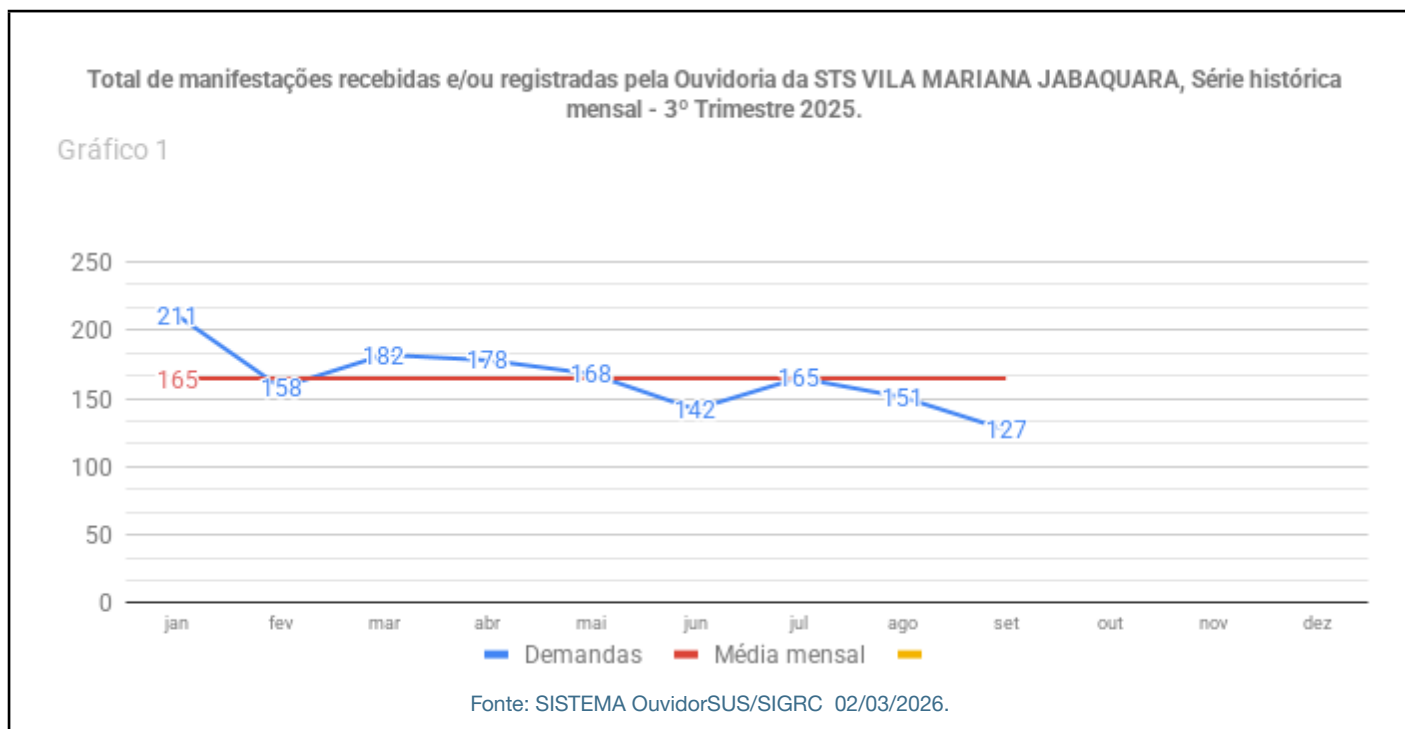
A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS de 02/03/2026, referentes ao 3º trimestre de 2025, faremos uma análise dos assuntos e subassuntos que obtiveram manifestações em todas as unidades do território da Supervisão Técnica de Saúde da Vila Mariana/Jabaquara.

Após análise, conclui-se que os assuntos mais recorrentes nas manifestações de ouvidoria foram as solicitações, seguidas das reclamações. Dentre as solicitações, o assunto mais recorrente foi relativo à Assistência à Saúde. Já em relação às reclamações, o assunto mais recorrente foi a Gestão.

Nesse período tivemos um aumento do surto de gripe, que levou a um aumento de demandas sobre demora dos atendimentos em todas as unidades.

Temos unidades que estão em processo de Recomendação e Certificação e/ou manutenção do selo mantida no processo de acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levam à melhoria do cuidado para o paciente.

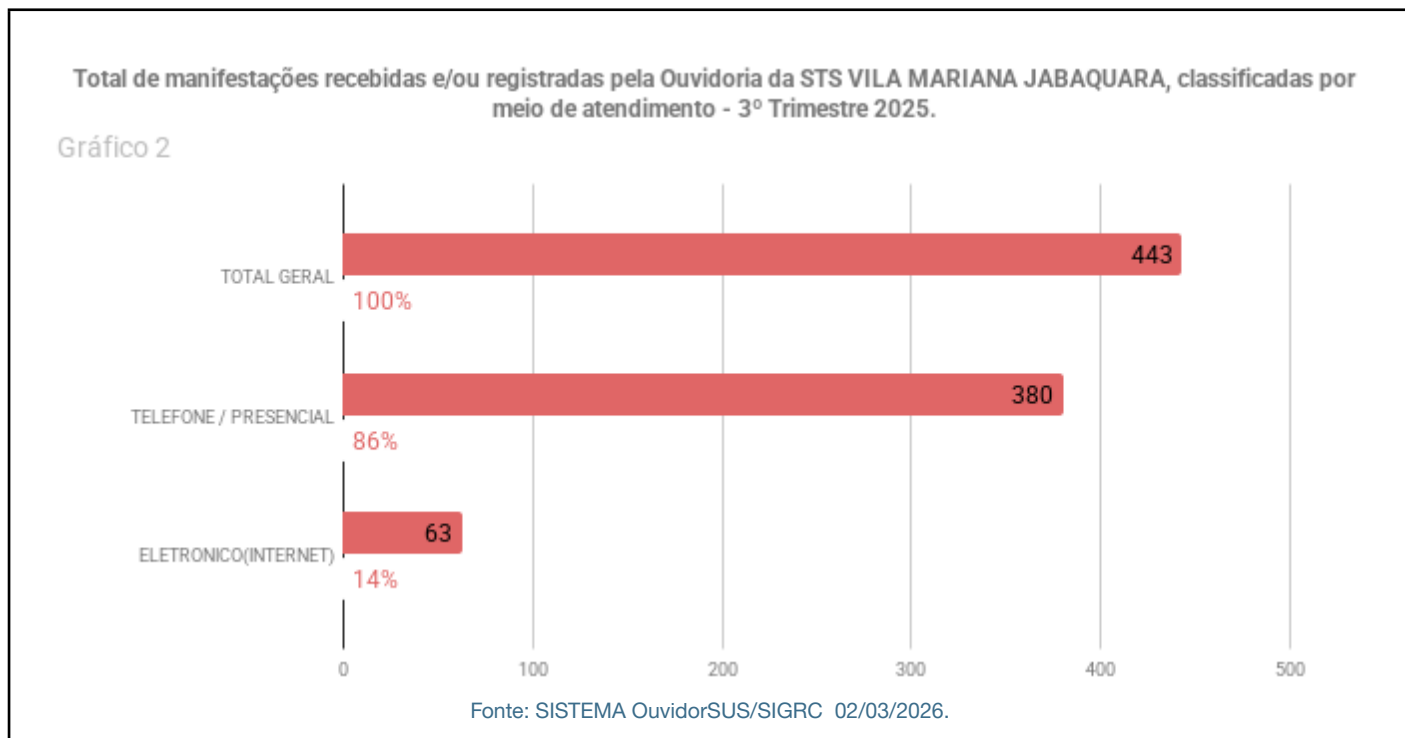
3. Número de manifestações – Série histórica



No 3º trimestre de 2025, foram recebidas e/ou registradas 443 manifestações, correspondendo a uma média mensal de 148 demandas. Em comparação com os períodos anteriores, observa-se redução no volume de manifestações, uma vez que no 1º trimestre de 2025 foram registradas 551 manifestações, com média de 184 demandas por mês, e no 2º trimestre de 2025 foram registradas 488 manifestações, com média mensal de 163 demandas.

Considerando os três primeiros trimestres de 2025, a média mensal foi de 165 manifestações recebidas e/ou registradas no âmbito da STS Vila Mariana/Jabaquara. A análise da série histórica demonstra relativa estabilidade no volume de demandas ao longo do período, sem oscilações expressivas. Contudo, observa-se uma tendência de redução gradual no número de manifestações, mais evidente no 3º trimestre, quando foi registrado o menor volume do ano até o momento.

4. Meios de atendimento



Neste 3º trimestre de 2025, foram recebidas e/ou registradas 443 manifestações na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara. Dentre os canais de acesso utilizados pelos munícipes, o atendimento telefônico concentrou a maior parte das demandas, com 380 registros, correspondendo a 86% do total.

Esse resultado demonstra a efetividade e a praticidade do canal telefônico, que possibilita aos usuários registrar suas manifestações sem a necessidade de deslocamento até uma unidade de atendimento, além de representar uma alternativa acessível para aqueles que apresentam dificuldades na utilização de meios digitais. O formulário web foi o segundo canal mais utilizado, com 63 manifestações registradas (14% do total).

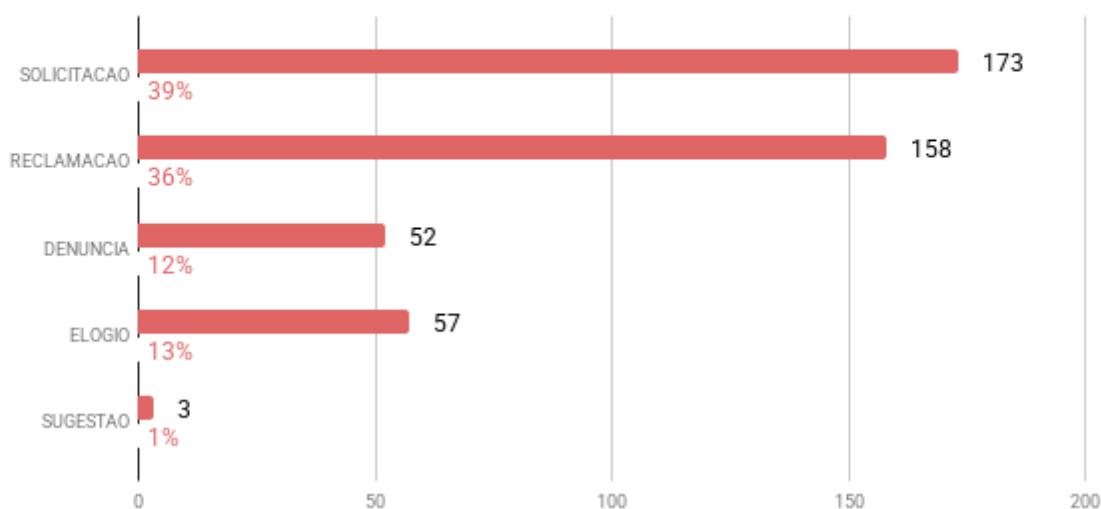
Observa-se ainda que 39 manifestações (9%) foram registradas por meio telefônico e presencial (registradas no Sistema SIGRC), evidenciando a relevância desse canal no processo de acolhimento e encaminhamento das demandas dos usuários.

Em comparação com o 1º e o 2º trimestres de 2025, verifica-se que a distribuição das manifestações por canal de acesso permaneceu relativamente estável, sem alterações significativas nos percentuais observados.

5. Classificação das manifestações

Total de manifestações recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria da STS VILA MARIANA JABAQUARA, por Tipologia - 3º Trimestre 2025.

Gráfico 3



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

No 3º trimestre de 2025, foram recebidas e/ou registradas 443 manifestações na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara. Dentre elas, prevaleceram as solicitações, que totalizaram 173 registros (39%), seguidas pelas reclamações, com 158 manifestações (36%), pelos elogios, com 57 registros (13%), pelas denúncias, com 52 registros (12%) e pelas sugestões, com 3 manifestações (1%).

Em relação às solicitações, que representaram a maior parcela das manifestações recebidas, os principais registros estiveram relacionados à Assistência à Saúde, com destaque para o subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento. Essas demandas referem-se, principalmente, ao acesso a consultas em diversas especialidades, atendimento clínico e transferência de pacientes, concentrando-se sobretudo nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Também foram observadas solicitações relacionadas ao fornecimento de produtos para saúde e correlatos.

Quanto às reclamações, os principais apontamentos estavam relacionados à gestão dos serviços de saúde, especialmente nas UPAs e Ubs. Esse cenário pode estar associado ao aumento da procura por atendimento decorrente da circulação de síndromes respiratórias,

incluindo casos de Influenza, o que pode ter impactado a capacidade de resposta dos serviços. Destacam-se ainda reclamações referentes à atuação de profissionais de saúde (médicos, enfermeiros e demais colaboradores), bem como questões relacionadas a rotinas, fluxos e protocolos institucionais.

Foram registrados também 57 elogios, correspondendo a 13% do total de manifestações, direcionados principalmente aos profissionais das unidades de saúde e às equipes gestoras, evidenciando o reconhecimento dos usuários pela qualidade do atendimento e dos serviços prestados.

As denúncias totalizaram 52 registros (12%) e estiveram relacionadas, em sua maioria, a estabelecimentos comerciais, como restaurantes, lanchonetes, bares e similares, envolvendo questões sanitárias e de interesse da saúde pública.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 173 solicitações registradas no 3º trimestre de 2025 correspondem a 39% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Consulta (61%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 18% são relativos a Psiquiatria e 9% a Endocrinologia/Metabologia.

O **gráfico 6** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 75% são relativos a Assistência à Saúde e 6% a Produtos para Saúde/Correlatos.

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto em relação à Assistência à Saúde, entre os subassuntos mais citados, 59% são relativos a Consultas/Atendimento/Tratamento, 11% a Cirurgias e 17% a Transferência de Pacientes.

Conforme o **gráfico 4** a grande procura por consultas nas UBS de São Paulo ocorre porque elas são a principal porta de entrada do SUS e concentram a maior parte das demandas de saúde da população. As UBS atendem desde consultas médicas e de enfermagem até vacinação, renovação de receitas, acompanhamento de doenças crônicas, pré-natal, saúde da criança e encaminhamentos para especialistas.

O **gráfico 5** evidencia os assuntos mais recorrentes entre as solicitações registradas no Sistema SIGRC. Esses dados sugerem maior necessidade de acesso a consultas nas especialidades, possivelmente refletindo a elevada demanda assistencial e a necessidade de ampliação da oferta desses serviços.

O **gráfico 6** demonstra que o assunto mais recorrente entre as manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS está relacionado à Assistência à Saúde. Entre os subassuntos mais citados, 75% referem-se a questões assistenciais, evidenciando a elevada demanda dos usuários por consultas, exames, encaminhamentos e demais serviços ofertados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBSs) do município de São Paulo.

Essa predominância pode ser explicada pelo papel das UBSs como principal porta de entrada do sistema de saúde, concentrando grande volume de atendimentos e demandas da população. Além disso, fatores como dificuldade de acesso a consultas especializadas, tempo de espera para exames, necessidade de acompanhamento contínuo de doenças crônicas e busca por resolutividade dos serviços contribuem para o elevado número de manifestações relacionadas à assistência.

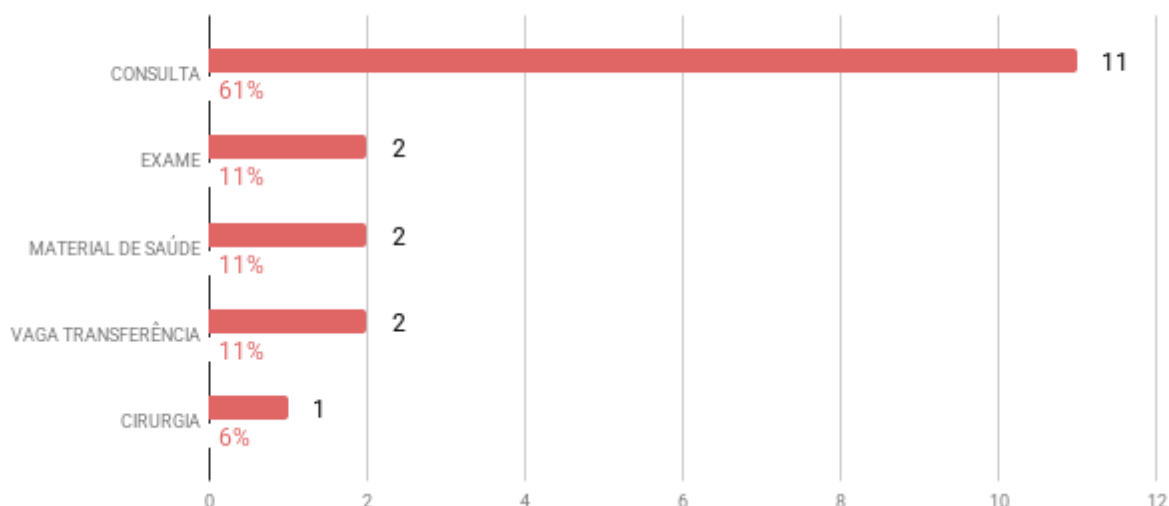
Observa-se ainda que 6% das manifestações estão relacionadas a Produtos para Saúde/Correlatos, indicando demandas referentes ao fornecimento, disponibilidade ou qualidade de insumos, materiais e equipamentos utilizados na assistência à saúde. Esses dados reforçam a importância do monitoramento contínuo das demandas dos usuários para subsidiar ações de melhoria do acesso e da qualidade dos serviços prestados pelas UBSs.

O **gráfico 7** detalha o assunto Assistência à Saúde mais recorrente dentre as solicitações registradas nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de São Paulo. Observa-se que 59% das manifestações de Assistência à Saúde estão relacionadas a consultas, atendimento e tratamento, evidenciando a elevada demanda da população por acesso aos serviços assistenciais e acompanhamento

em saúde. Além disso, 17% das solicitações referem-se à transferência de pacientes, indicando a necessidade de encaminhamento para outros serviços da rede de atenção à saúde, enquanto 11% estão relacionadas a cirurgias, refletindo a busca por procedimentos especializados e a necessidade de continuidade do cuidado. Esses dados demonstram que as principais demandas dos usuários estão concentradas no acesso e na resolutividade da assistência à saúde oferecida pela rede pública.

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

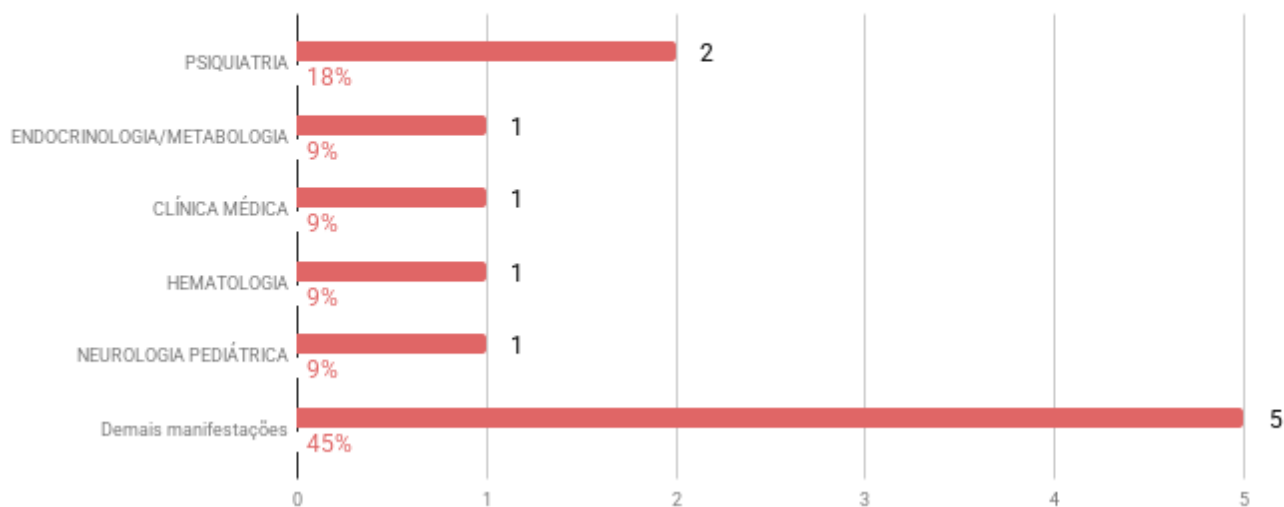
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

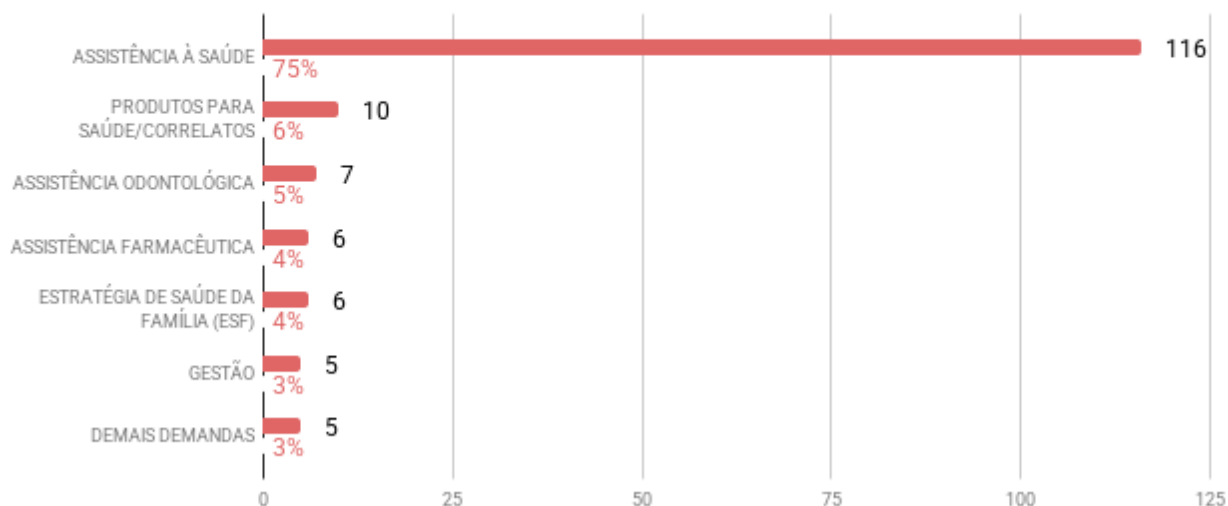
Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

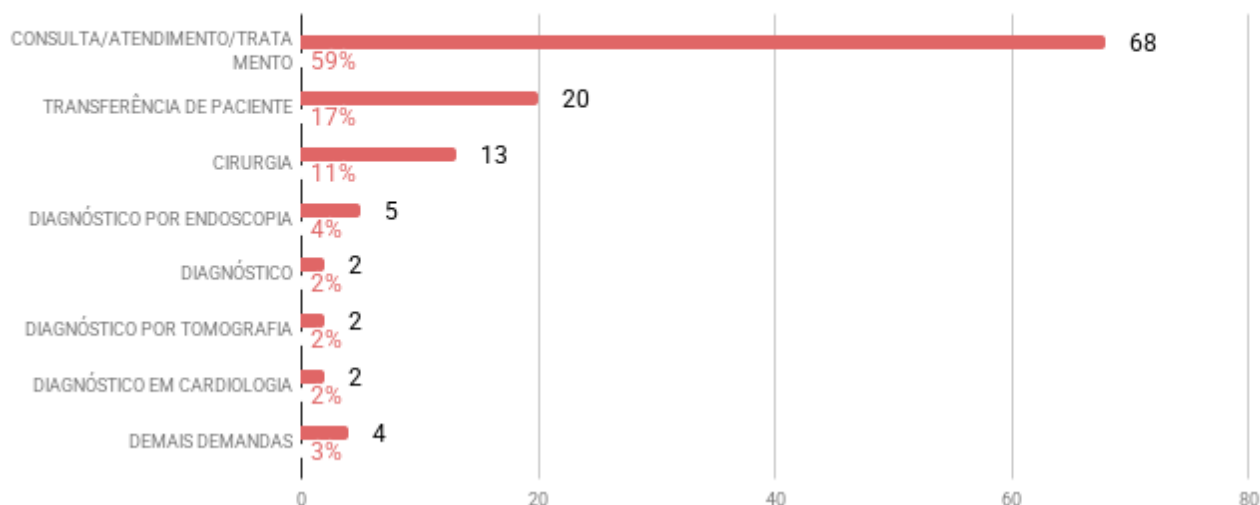
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 158 reclamações registradas no período correspondem a 36% do total.

Conforme o **gráfico 8**, as reclamações no Sistema SIGRC concentram-se no assunto Atendimento Profissional (44%).

O **gráfico 9** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema SIGRC. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 50% são relativos a má conduta e 38% a falta de humanização no atendimento.

O **gráfico 10** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no Sistema OuvidorSUS. Os assuntos prevalentes foram Gestão, com 81%, e 6% a Estratégia de Saúde da Família (ESF).

O **gráfico 11** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações no assunto gestão no Sistema OuvidorSUS. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 63% são relativos a Estabelecimentos de Saúde e 33% a Recursos humanos.

Conforme análise do **gráfico 8**, a concentração de 44% das reclamações no assunto Atendimento Profissional nas UBS da cidade de São Paulo demonstra que a maior parte da insatisfação dos usuários está relacionada diretamente à interação com os

profissionais de saúde durante a prestação da assistência. Esse resultado sugere que, embora o acesso aos serviços seja um desafio recorrente na Atenção Primária, a experiência vivenciada pelo usuário durante o atendimento tem sido o principal fator motivador das manifestações negativas.

Diversos fatores podem contribuir para esse cenário, entre eles a elevada demanda assistencial, o número insuficiente de profissionais frente à população atendida, a sobrecarga das equipes e a pressão por produtividade. Essas condições podem impactar a qualidade do acolhimento, da comunicação e do vínculo entre profissionais e usuários, favorecendo situações percebidas como desrespeito, falta de empatia ou inadequação na condução do atendimento.

Além disso, as UBS constituem a principal porta de entrada do sistema de saúde, recebendo diariamente grande volume de usuários com necessidades diversas e, muitas vezes, urgentes. A expectativa por resolução rápida dos problemas de saúde, quando não atendida, pode gerar conflitos e aumentar a percepção negativa sobre a atuação dos profissionais.

Portanto, o predomínio das reclamações relacionadas ao Atendimento Profissional evidencia a necessidade de investimentos contínuos em educação permanente, fortalecimento das práticas de humanização, melhoria dos processos de trabalho e adequação do dimensionamento das equipes. Essas ações podem contribuir para qualificar a relação entre profissionais e usuários, promovendo maior satisfação da população e fortalecendo os princípios de acolhimento e integralidade que norteiam a Atenção Primária à Saúde.

Conforme o **gráfico 9**, o assunto mais recorrente entre as reclamações registradas no Sistema SIGRC refere-se ao atendimento profissional. Dentro desse tema, destaca-se que 50% das manifestações estão relacionadas à má conduta dos profissionais e 38% à falta de humanização no atendimento.

Esse cenário sugere que a principal insatisfação dos usuários não está necessariamente associada ao acesso aos serviços ou à infraestrutura das unidades, mas à forma como ocorre a interação entre profissionais e pacientes. As reclamações por má conduta podem estar relacionadas a comportamentos considerados inadequados pelos usuários, como falta de cordialidade, desrespeito, comunicação inadequada, negligência ou postura incompatível com os princípios do serviço público de saúde.

Por sua vez, o elevado percentual de reclamações referentes à falta de humanização demonstra uma percepção dos usuários de que o atendimento nem sempre ocorre de forma acolhedora, empática e centrada nas necessidades do paciente. Esse resultado pode refletir fatores como sobrecarga das equipes, alta demanda assistencial, pressão por produtividade e dificuldades na comunicação entre profissionais e usuários.

A predominância desses subassuntos evidencia a necessidade de fortalecimento das ações voltadas à qualificação das relações interpessoais no ambiente assistencial, por meio de capacitações em humanização, comunicação efetiva, ética profissional e atendimento ao público. Além disso, o monitoramento contínuo das manifestações dos usuários pode auxiliar os gestores na identificação de unidades ou processos que demandem intervenções específicas.

Dessa forma, os dados indicam que a melhoria da experiência do usuário nas UBS de São Paulo depende não apenas da ampliação da oferta de serviços, mas também do aprimoramento da qualidade das relações estabelecidas entre profissionais de saúde e a população atendida.

O resultado apresentado no **gráfico 10** demonstra que as reclamações registradas no Sistema OuvidorSUS nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de São Paulo estão fortemente concentradas em questões relacionadas à Gestão (81%), enquanto os temas ligados à Estratégia Saúde da Família (ESF) representam apenas 6% das manifestações.

Esse cenário sugere que a principal insatisfação dos usuários está associada a aspectos organizacionais e administrativos dos serviços de saúde, tais como dificuldades de acesso, falhas na coordenação dos processos de trabalho, problemas de comunicação, demora na resolução de demandas, insuficiência de recursos humanos e materiais, além de questões relacionadas ao gerenciamento das unidades. Como a gestão influencia diretamente o funcionamento dos serviços e a experiência do usuário, falhas nessa área tendem a gerar um volume expressivo de reclamações.

A baixa participação das reclamações relacionadas à Estratégia Saúde da Família (6%) pode indicar que os problemas específicos das equipes de saúde da família são menos frequentes ou, ainda, que as demandas dos usuários estão sendo absorvidas e resolvidas no âmbito da atenção básica antes de se transformarem em manifestações formais. Também pode refletir que as principais

dificuldades percebidas pela população estão mais ligadas à organização do serviço do que à atuação das equipes da ESF propriamente dita.

Dessa forma, os dados evidenciam a necessidade de fortalecimento dos processos de gestão das UBS, com foco na melhoria da organização dos fluxos assistenciais, qualificação do atendimento ao usuário, otimização do acesso aos serviços e monitoramento contínuo das demandas apresentadas pela população. O aprimoramento desses aspectos pode contribuir significativamente para a redução das reclamações e para o aumento da satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) no município de São Paulo.

O resultado apresentado no **gráfico 11** demonstra que, entre as reclamações relacionadas à Gestão registradas no Sistema OuvidorSUS nas UBS da cidade de São Paulo, a maior parte está concentrada em questões ligadas aos Estabelecimentos de Saúde (63%), seguida por problemas relacionados a Recursos Humanos (33%).

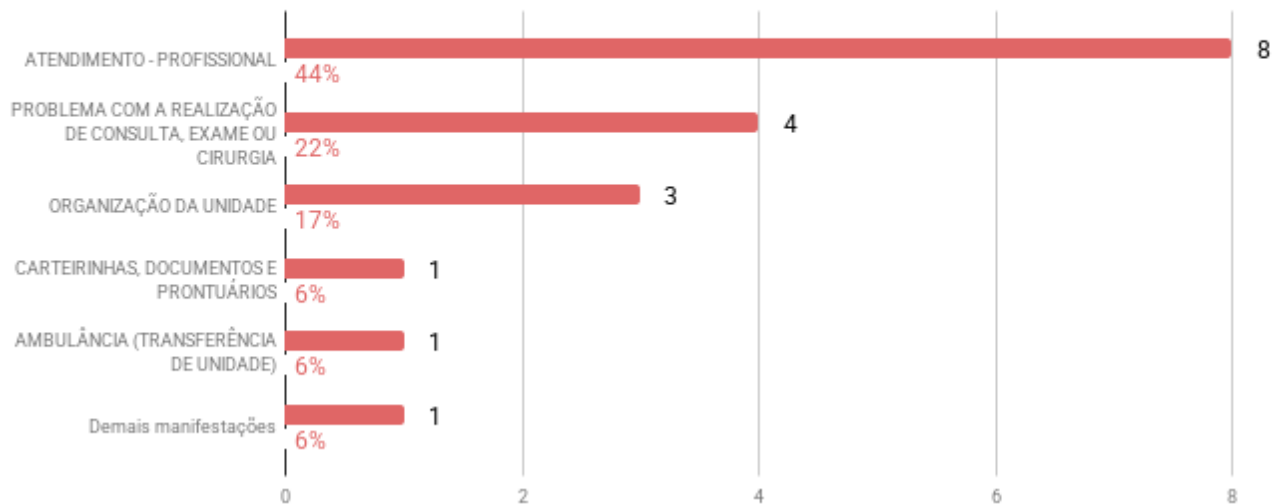
Essa distribuição sugere que os usuários percebem fragilidades principalmente na organização e no funcionamento das unidades de saúde. As reclamações referentes aos estabelecimentos podem estar associadas a problemas de infraestrutura, conservação predial, limpeza, acessibilidade, disponibilidade de equipamentos, organização dos fluxos de atendimento e condições gerais para acolhimento da população. Esses fatores impactam diretamente a experiência do usuário e a qualidade percebida dos serviços prestados.

Por sua vez, a elevada participação das reclamações relacionadas a Recursos Humanos evidencia possíveis dificuldades na gestão das equipes, como insuficiência de profissionais, absenteísmo, rotatividade, dimensionamento inadequado da força de trabalho e falhas na capacitação ou supervisão dos servidores. Essas questões podem resultar em aumento do tempo de espera, sobrecarga das equipes e prejuízos ao atendimento prestado à população.

A predominância desses dois subassuntos indica que as reclamações extrapolam situações pontuais de atendimento e refletem desafios estruturais e organizacionais das UBS. Dessa forma, os dados apontam para a necessidade de fortalecimento das ações de gestão, com investimentos na manutenção e qualificação das unidades de saúde, bem como no planejamento e desenvolvimento dos recursos humanos, visando melhorar a eficiência dos serviços e a satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde.

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

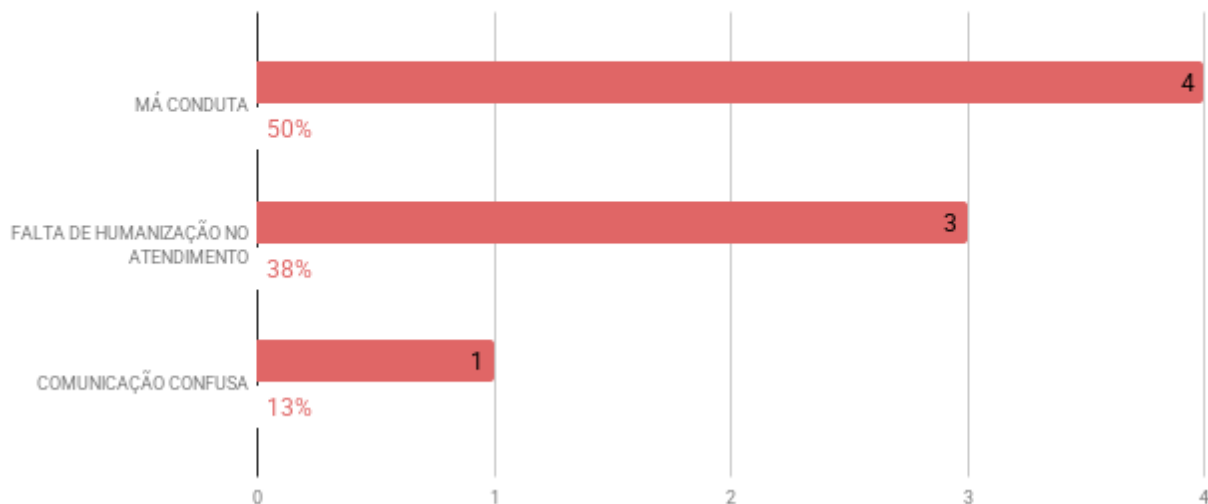
Gráfico 8



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

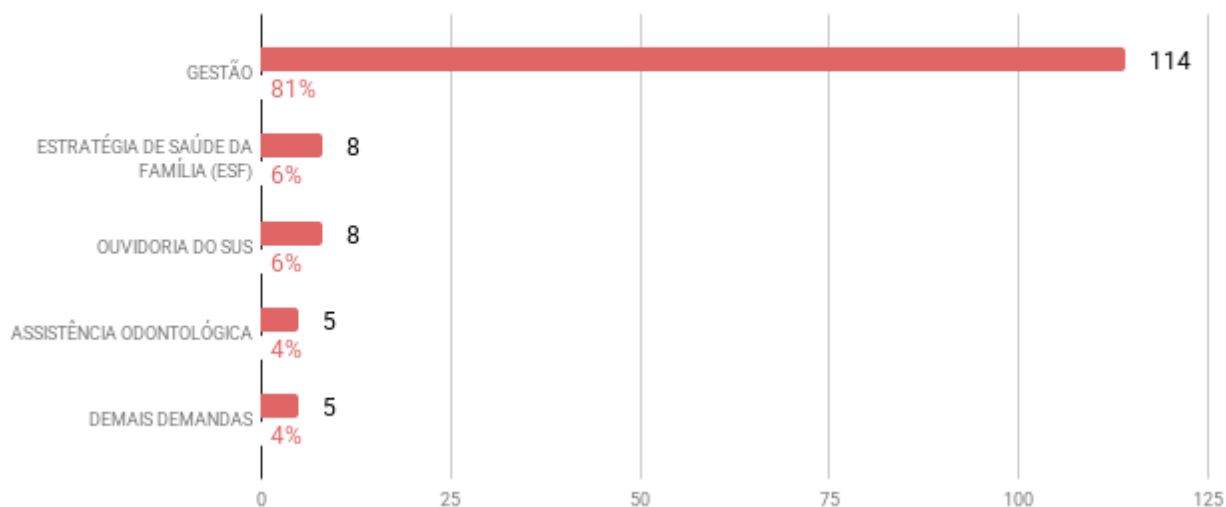
Gráfico 9



Fonte: SISTEMA SIGRC 02/03/2026.

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

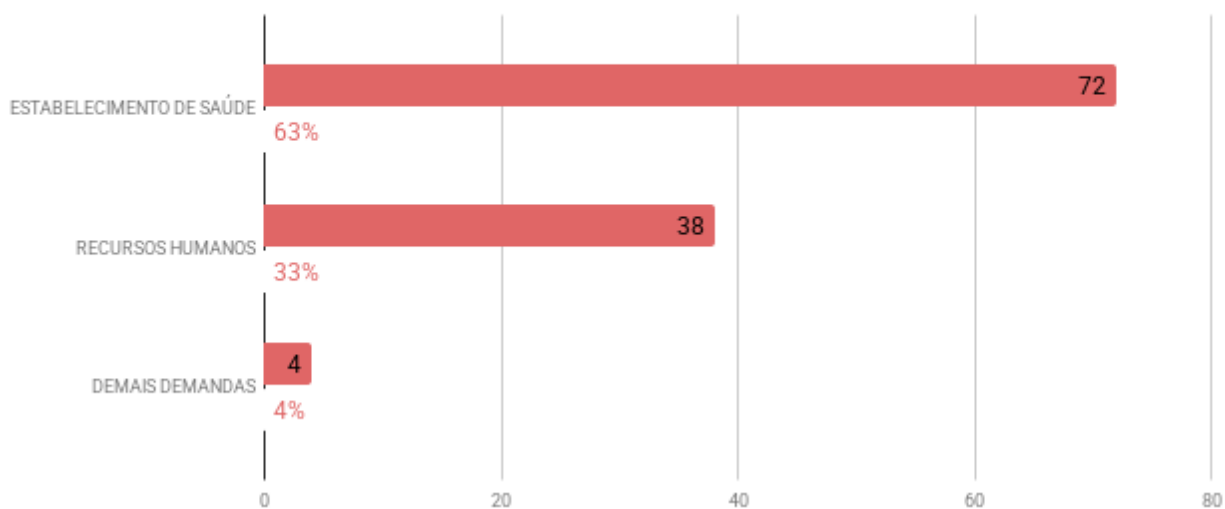
Gráfico 10



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

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

Gráfico 11



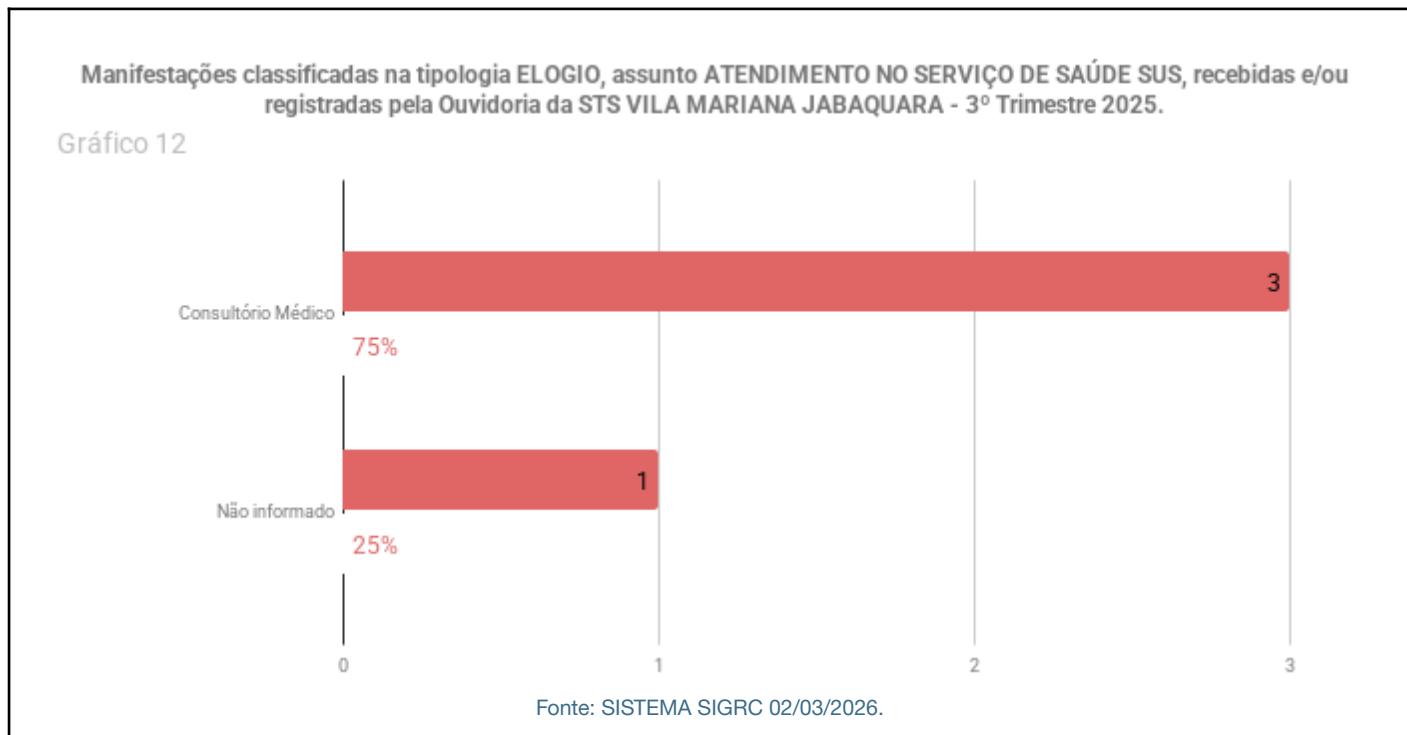
Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

8. Elogios

Foram registrados 57 **elogios no 3º trimestre de 2025**, correspondendo a **13% do total**. A média mensal no trimestre foi de 19 elogios.

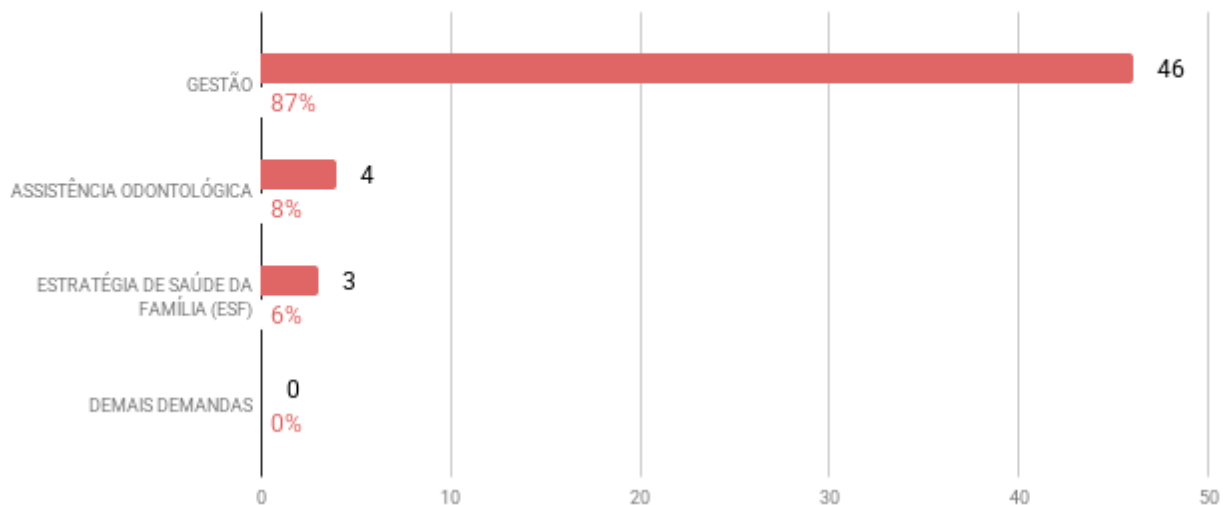
Conforme o Gráfico 12, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema SIGRC foi Consultório médico, que representa 75%.

Conforme o Gráfico 13, desse total, o assunto com o maior número de demandas no Sistema OuvidorSUS foi Gestão, que representa 87%.



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

Gráfico 13



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 02/03/2026.

No 3º trimestre de 2025, foram registrados 57 elogios nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de São Paulo, representando 13% do total de manifestações recebidas. Embora as reclamações e solicitações geralmente recebem maior destaque, o volume de elogios demonstra que parte significativa dos usuários reconhece aspectos positivos da assistência prestada.

O gráfico 12 evidencia que 75% dos elogios estão relacionados ao consultório médico, indicando que o atendimento realizado pelos profissionais médicos tem sido o principal fator de satisfação dos usuários. Esse resultado pode estar associado à qualidade técnica da assistência, ao acolhimento durante as consultas, à capacidade de escuta dos profissionais e à resolução das demandas de saúde apresentadas pela população.

A média mensal de 19 elogios ao longo do trimestre reforça que o reconhecimento dos usuários ocorreu de forma constante, não sendo resultado de eventos isolados. Esse comportamento sugere que determinadas práticas assistenciais vêm sendo percebidas positivamente pelos cidadãos, contribuindo para o fortalecimento do vínculo entre equipes de saúde e comunidade.

Além disso, a concentração dos elogios no consultório médico pode indicar que o contato direto entre profissional e paciente exerce forte influência na percepção da qualidade do serviço. Dessa forma, os

resultados apontam para a importância de manter e disseminar boas práticas de atendimento, humanização e resolutividade observadas nos serviços, utilizando-as como referência para o aprimoramento contínuo da assistência prestada nas UBS do município.

O **gráfico 13** demonstra que, entre os elogios registrados no assunto Gestão no Sistema OuvidorSUS nas UBS do município de São Paulo, há uma predominância expressiva de manifestações relacionadas à própria gestão dos serviços, que correspondem a 87% do total. Esse resultado evidencia o reconhecimento dos usuários quanto à organização das unidades, à coordenação das atividades, à eficiência dos processos administrativos e à capacidade de gestão em atender às necessidades da população de forma satisfatória.

Além disso, 8% dos elogios referem-se à assistência odontológica, indicando que os serviços de saúde bucal também têm sido percebidos positivamente pelos usuários. Esse reconhecimento pode estar associado à qualidade do atendimento prestado pelas equipes odontológicas, ao acesso aos serviços e à resolutividade das ações oferecidas.

De forma geral, os dados sugerem que os aspectos relacionados à gestão das UBS têm sido um importante fator de satisfação dos usuários, contribuindo para a melhoria da experiência no atendimento e para o fortalecimento da confiança da população nos serviços de atenção primária à saúde. Os elogios direcionados à assistência odontológica reforçam, ainda, a relevância da manutenção e do aprimoramento das ações de saúde bucal como parte integrante do cuidado oferecido pelas unidades.

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 AMERICANOPOLIS	18	18	100%
AMA/UBS INTEGRADA DR. GERALDO DA SILVA FERREIRA	28	30	93%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CLARA	25	25	100%
AMB ESPEC CECI - DR. ALEXANDRE KALIL YASBEK	14	14	100%
CAPS INFANTOJUVENIL II JABAQUARA CASINHA	0	1	0%
CENTRO DE REFERENCIA DE DOR CRONICA	1	1	100%
CEO I VILA MARIANA	1	1	100%
CEO II JABAQUARA	1	1	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
CER III MOEMA	2	2	100%
SAE DST/AIDS CECI	1	1	100%
UBS CUPECÊ - DR. WALDOMIRO PREGNOLATTO	9	9	100%
UBS DR. SIGMUND FREUD - INDIANÓPOLIS	7	8	88%
UBS GUARANI VARGAS	17	17	100%
UBS JARDIM LOURDES	19	19	100%
UBS PARQUE IMPERIAL - PROF. MANOEL ANTONIO SILVA SARAGOÇA	19	19	100%
UBS PROF. MILTON SANTOS	15	15	100%
UBS SANTA CRUZ	13	13	100%
UBS VILA CAMPESTRE	18	19	95%
UBS VILA CANAÃ	12	13	92%
UBS VILA MARIANA	6	6	100%
UBS VILA OLIMPIA - MAX PERLMAN	7	9	78%
UBS VILA SANTA CATARINA	17	18	94%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UPA JABAQUARA	34	34	100%
UPA VILA MARIANA	41	42	98%
UVIS VILA MARIANA / JABAQUARA	3	3	100%
Total	328	338	97%

Quantidade de demandas recebidas no período:

- Foram recebidas e/ou registradas 338 manifestações de reclamações/solicitações no âmbito da STS Vila Mariana/Jabaquara.

Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:

- 328 manifestações foram respondidas dentro do prazo preconizado de 20 dias, correspondendo a 97% do total de demandas recebidas.

Unidades/Sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias. Identificar os motivos:

- Apenas uma unidade apresentou percentual inferior ao mínimo preconizado de 80%:
 - **UBS Max Perلمان:** respondeu 07 das 09 demandas dentro do prazo de 20 dias, alcançando 78% de cumprimento. O resultado ocorreu devido a dificuldades administrativas relacionadas à condução e monitoramento das respostas em tempo hábil. A situação já está sendo corrigida pela gestão local, com necessidade de reforço nas orientações e acompanhamento dos processos.
- **CAPS Infante Juvenil II Jabaquara – Casinha Jabaquara:** apresentou percentual de 0%, porém trata-se de apenas uma demanda que ainda se encontrava dentro do prazo para resposta. Dessa forma, o resultado não representa inadequação do serviço, mas sim uma limitação estatística decorrente do baixo número de manifestações recebidas.

Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas:

- Monitoramento contínuo dos prazos de resposta das manifestações;
- Contato frequente, quase diário, com as unidades que apresentam necessidade de ajustes;
- Orientação e apoio técnico às equipes responsáveis pelo tratamento das demandas;
- Acompanhamento sistemático dos casos pendentes para evitar vencimento de prazo.

Principais resultados obtidos:

- Alcance de 97% das manifestações respondidas dentro do prazo de 20 dias;
- Das 25 unidades de saúde com registro de demandas, 16 responderam 100% das manifestações dentro do prazo;
- Outras 06 unidades apresentaram desempenho superior a 92% de cumprimento;
- Apenas uma unidade ficou abaixo do percentual mínimo preconizado de 80%, demonstrando elevado grau de conformidade da rede quanto aos prazos estabelecidos.

Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos:

- Intensificar o acompanhamento das unidades que apresentam dificuldades no gerenciamento das demandas;
- Reforçar as orientações aos gestores quanto ao monitoramento dos prazos e à priorização das respostas de ouvidoria;
- Manter contato periódico com as unidades para identificação precoce de dificuldades operacionais;
- Fortalecer os mecanismos de controle e acompanhamento das manifestações pendentes, visando garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos.

10. Plano de ação

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

O principal plano de ação para o 3º trimestre do ano 2025 é o mesmo do 1º trimestre e 2º trimestre de 2025, ou seja, entrar em contato quase que diariamente com as Unidades de Saúde que necessitem de ajustes, para assim melhorar os índices de fechamento das demandas/manifestações dentro do prazo.

Além disso, planejou-se conversar com os gestores das unidades e identificar os problemas apresentados e pontuados, tentando assim resolvê-los ou minimizá-los da melhor maneira possível. Este plano de ação está gerando bons resultados.

Podemos elencar alguns planos de ação

- Monitoramento e análise dos registros recebidos, com identificação dos principais motivos de reclamações, solicitações, elogios e sugestões.

- Discussão dos resultados com as equipes gestoras das unidades de saúde, visando o fortalecimento dos processos de trabalho.
- Orientação aos profissionais quanto à qualificação do acolhimento, humanização do atendimento e comunicação com os usuários.
- Reforço das ações de acompanhamento dos fluxos assistenciais e administrativos para redução de demandas recorrentes.
- Planejamento de reuniões específicas com gestores e responsáveis técnicos que apresentarem problemas para assim fazer o acompanhamento dos resultados e definição de estratégias de melhoria.

As ações propostas têm como objetivo aprimorar a qualidade da assistência prestada, fortalecer a satisfação dos usuários e contribuir para a melhoria contínua dos serviços de saúde no território da Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara.

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
Fechamento das demandas dentro do prazo	Cumprir as metas dos indicadores dentro do prazo	Entrar em contato com os responsáveis pelas demandas de ouvidoria nas unidades	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andame... ▾
Monitorar as unidades de Saúde	Melhorar e monitorar melhor as gestões das unidades de Saúde	Entrando em contato sempre que necessário com as unidades com problemas identificados	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andame... ▾
Fortalecimento dos Fluxos	Melhorar as respostas às manifestações dentro do prazo	Entrando em contato sempre que necessário com as unidades com problemas identificados	Diariamente, quando necessário	O Ouvidor	Em andame... ▾

11. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome do evento	Objetivo do evento	Participante
11/09/2025	Reunião-Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo	A reunião abordou a transição do Sistema OuvidorSUS para o SIGRC	Maria Aparecida Vieira de Souza

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações registradas no 3º trimestre de 2025 na área de abrangência da Supervisão Técnica de Saúde Vila Mariana/Jabaquara demonstra a manutenção da estabilidade no volume de demandas recebidas ao longo do ano, com discreta redução em comparação aos trimestres anteriores. Foram registradas 443 manifestações, correspondendo a uma média de 148 demandas por mês, evidenciando a continuidade da utilização dos canais de ouvidoria pela população como instrumento de participação e avaliação dos serviços de saúde.

As solicitações permaneceram como o tipo de manifestação mais frequente, representando 39% do total, com predominância de demandas relacionadas à Assistência à Saúde, especialmente consultas, atendimentos, tratamentos, transferências de pacientes e cirurgias. Esse cenário reflete a elevada procura pelos serviços assistenciais e a necessidade permanente de ampliação do acesso e da resolutividade da rede de atenção à saúde.

As reclamações corresponderam a 36% das manifestações, destacando-se questões relacionadas à Gestão e ao Atendimento Profissional. Observou-se maior concentração de demandas referentes ao funcionamento dos estabelecimentos de saúde, recursos humanos, condutas profissionais e humanização do atendimento. O aumento sazonal dos casos de síndrome gripal e Influenza no período contribuiu para a sobrecarga dos serviços, especialmente nas unidades de pronto atendimento, impactando o tempo de espera e a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento.

Por outro lado, os 57 elogios registrados demonstram o reconhecimento da população pelos serviços prestados, especialmente em relação ao atendimento médico, à assistência oferecida pelas equipes e à gestão das unidades. Esses resultados reforçam a importância da valorização das boas práticas assistenciais e administrativas, bem como da disseminação de experiências exitosas entre os serviços da rede.

Destaca-se ainda o excelente desempenho da rede quanto ao cumprimento dos prazos de resposta às manifestações, com 97% das demandas respondidas em até 20 dias, resultado obtido por meio do monitoramento contínuo, apoio técnico às unidades e

acompanhamento sistemático dos processos de trabalho. A maioria das unidades alcançou índices superiores ao preconizado, evidenciando o comprometimento dos gestores e equipes com a qualificação da resposta ao cidadão.

Temos unidades que estão em processo de Recomendação e Certificação e/ou manutenção do selo mantida no processo de acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação), uma certificação de qualidade e segurança de instituições em saúde que visa a adoção de práticas de gestão e assistenciais que levam à melhoria do cuidado para o paciente. Fato que reforça o compromisso institucional com a segurança do paciente, a melhoria contínua dos processos e a excelência dos serviços prestados à população.

Diante dos resultados observados, recomenda-se a continuidade das ações de monitoramento das manifestações, o fortalecimento das estratégias de humanização do atendimento, a qualificação permanente dos profissionais, o aprimoramento dos fluxos assistenciais e administrativos e o acompanhamento próximo das unidades com maior volume de demandas. As informações produzidas pela Ouvidoria permanecem como importante instrumento de gestão, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o fortalecimento da qualidade da assistência prestada aos usuários do SUS.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise das manifestações registradas no 3º trimestre de 2025 evidencia a importância da Ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão, permitindo identificar demandas recorrentes da população e subsidiar a tomada de decisões voltadas ao aprimoramento dos serviços de saúde.

Observa-se, neste período, uma redução no número total de manifestações em comparação aos trimestres anteriores, o que pode indicar maior efetividade das ações de monitoramento, acompanhamento dos serviços e resolução das demandas apresentadas pelos usuários. Ainda assim, as solicitações

relacionadas à assistência à saúde permanecem como principal motivo de contato com a Ouvidoria, demonstrando a necessidade de manter esforços contínuos para ampliação do acesso, fortalecimento da rede assistencial e qualificação dos fluxos de atendimento.

As reclamações relacionadas à gestão e ao atendimento profissional refletem, em parte, os impactos decorrentes do aumento sazonal das síndromes respiratórias e dos casos de Influenza, que ocasionaram maior procura pelos serviços de saúde, especialmente nas unidades de pronto atendimento. Esse cenário exigiu das equipes grande capacidade de adaptação, organização dos processos de trabalho e comprometimento com a assistência prestada à população.

Destaca-se de forma positiva o elevado percentual de respostas às manifestações dentro do prazo estabelecido, resultado que demonstra o comprometimento das unidades e de seus gestores com a transparência, a escuta qualificada e o respeito ao cidadão. Da mesma forma, os elogios recebidos evidenciam o reconhecimento dos usuários pelo empenho e dedicação dos profissionais de saúde e equipes administrativas.

Ressalta-se ainda a relevância dos processos de acreditação e certificação em andamento em diversas unidades da rede, bem como a manutenção das certificações já conquistadas, fortalecendo a cultura da qualidade, da segurança do paciente e da melhoria contínua dos processos assistenciais e gerenciais.

Diante dos resultados apresentados, a gestão da STS Vila Mariana/Jabaquara reafirma seu compromisso com o fortalecimento da participação social, a qualificação permanente dos serviços, a humanização do atendimento e o monitoramento sistemático dos indicadores de ouvidoria, utilizando as manifestações dos usuários como importante instrumento para o aperfeiçoamento das ações de saúde e para a promoção de uma assistência cada vez mais resolutiva, segura e centrada nas necessidades da população.

Dr. Mercio Mitsuo Kuramochi

Supervisor Técnico de Saúde Vila Mariana/Jabaquara

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?



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>

