

4º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE VILA



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 8, julho/2026. São Paulo-SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2026, 42p.

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 nº870/2025.

Rosane Jacy Fretes Fava

Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

1. Perfil da Unidade de Saúde	6
2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2025	13
3. Número de manifestações – Série histórica	17
4. Meios de atendimento	18
5. Classificação das manifestações	19
6. Assuntos Recorrentes – Solicitações	20
7. Assuntos Recorrentes – Reclamações	23
8. Elogios	25
9. Análise de Prazo de Resposta	27
10. Plano de ação	32
11. Participação da Ouvidoria em eventos	35
12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado	36
13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado	37
14. Glossário	38
15. Siglário	39
16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS	41
17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS	42

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 01/07/2026 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 119 demandas/manifestações no 4º trimestre de 2025. O meio de atendimento mais utilizado foi telefone/presencial, perfazendo 77% (276 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.

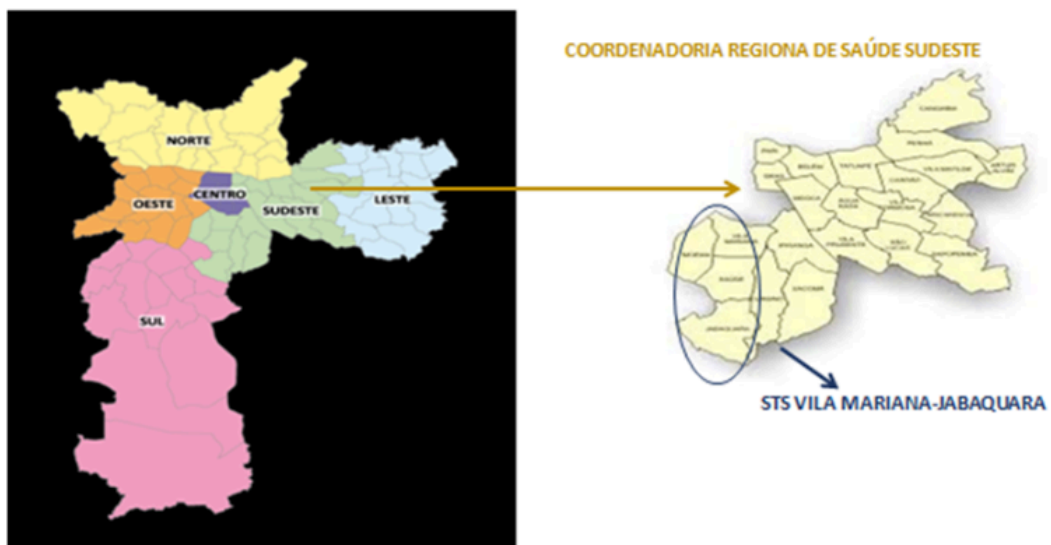
Integralidade – Cuidado completo e contínuo.

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



```

graph TD
    UBS[UBS - Unidade Básica de Saúde] --> AMA[AMA/UBS - Integrada]
    UBS --> AMB[AMB ESPEC e AMA ESPEC - Ambulatório de Especialidades e AMA Especialidades]
    UBS --> CER[CER - Centro Especializado em Reabilitação]
    UBS --> CRD[CR DOR - Centro de Referência de Dor Crônica]
    UBS --> HM[HM - Hospital Municipal e outros Hospitais]
    UBS --> Lab[Laboratório]
    UBS --> OUE[Outras Unidades Especializadas]
    UBS --> PICS[PICS - Unidade de Práticas Integrativas e Complementares em Saúde]
    UBS --> UIDS[Unidades de IST/AIDS]
    UBS --> USB[Unidades de Saúde Bucal]
    UBS --> USM[Unidades de Saúde Mental]
    UBS --> UUE[Unidades de Urgência/Emergência]
    UIDS --> SAE[SAE - Serviço de Assistência Especializada]
    USM --> CAPS_AD[CAPS ADULTO - Centro de Atenção Psicossocial]
    USM --> CAPS_AD[CAPS AD - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas]
    USM --> CAPS_IJ[CAPS IJ - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil]
    USM --> CECCO[CECCO - Centro de Convivência e Cooperativa]
  
```

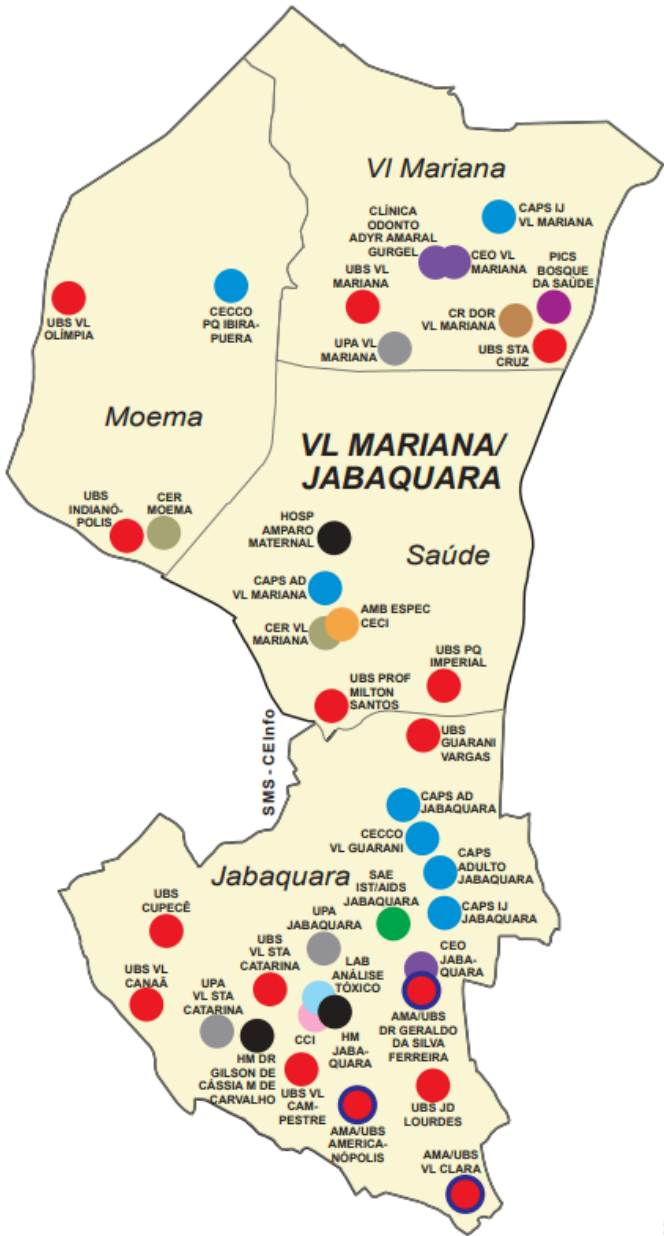
UBS - Unidade Básica de Saúde

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

	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/deftohtm3.exe?secretarias/saude/TABNET/POP/pop.def>; (2) Masculino; (3) Feminino.



MARÇO/2026



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
SECRETARIA
DA SAÚDE

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 Trimestre e Retrospectiva 2025

Panorama Geral do Trimestre

A partir dos dados evidenciados no Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS de 01/07/2026, referentes ao 4º trimestre de 2025, faremos uma análise dos assuntos e sub assuntos 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 Consulta. Já em relação às reclamações, o assunto mais recorrente foi o Atendimento Profissional.

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. Dentre as unidades que tiveram o resultado de avaliação recomendada a certificação, temos a Ubs Waldomiro Pregnotato Cupecê (031025), Ubs Vila Canaã(231025), Ubs Parque Imperial (291025), Ubs Indianópolis Sigmund Freud (241125) e Ubs Guarani/Vargas (0512225).

Retrospectiva 2025

Retrospectiva Anual 2025: Ouvidoria e Qualidade (STS Vila Mariana/Jabaquara)

Panorama das Manifestações de Ouvidoria

O perfil das demandas variou ao longo do ano, refletindo os desafios sazonais de saúde e a dinâmica do atendimento.

1º Trimestre (Base de dados: 22/04/2025): O período inicial demonstrou um predomínio de **solicitações**, tendo como principal subassunto a **Assistência à Saúde**. As reclamações figuram em segundo lugar, concentradas na categoria de **Gestão**. Operacionalmente, o trimestre foi impactado pelo surto epidemiológico de **dengue**, o que gerou sobrecarga nas unidades e consequente aumento de queixas generalizadas sobre a demora no atendimento.

2º Trimestre (Base de dados: 07/07/2025): Observou-se uma inversão do cenário, onde as **reclamações** superaram as solicitações em volume. O principal gargalo manteve-se relacionado a falhas estruturais de **Gestão**, enquanto o foco das solicitações continuou em **Assistência à Saúde**. Clinicamente, a pressão sobre o sistema migrou da dengue para o surto sazonal de **gripe (influenza)**, mantendo elevado o tempo de espera nas salas de acolhimento.

3º Trimestre (Base de dados: 02/03/2026): O fluxo normalizou-se com o retorno da liderança das **solicitações** (focadas em Assistência à Saúde), seguidas de reclamações (focadas em Gestão). O surto de **gripe** persistiu durante este período, demandando contingenciamento contínuo das equipes para mitigar a lentidão no atendimento ao munícipe.

4º Trimestre (Base de dados: 01/07/2026): O fechamento do ano manteve o volume de **solicitações** superior ao de reclamações. Todavia, houve uma mudança qualitativa importante nos subassuntos mais recorrentes: o maior interesse por solicitações deslocou-se para

a marcação de **Consultas**, e a maior incidência de reclamações passou a ser o **Atendimento Profissional**.

Surtos Epidemiológicos e Impacto no Atendimento

O tempo de espera nas unidades foi diretamente impactado por crises sazonais de saúde pública.

- **Início do ano e fim do ano (1º Trimestre e 4º Trimestre):** Alta nos casos de **dengue** gerou demora nos atendimentos de todas as unidades.
- **Meio do ano (2º e 3º Trimestres):** Surto de **gripe** manteve a pressão sobre o fluxo, causando filas e lentidão generalizada.

Avanços em Qualidade e Certificação ONA

Apesar da pressão epidemiológica enfrentada pelas equipes ao longo do ano, a STS Vila Mariana/Jabaquara registrou avanços expressivos no processo de certificação junto à Organização Nacional de Acreditação (ONA), validando a segurança e a governança clínica das unidades.

Manutenções de Selo de Qualidade

- **UBS Dr. Sigmund Freud - Indianópolis:** Manutenção do selo mantida em 17/03/25.
- **UBS Guarani/Vargas - Arnaldo Farias de Sá:** Manutenção do selo mantida em 30/04/25.

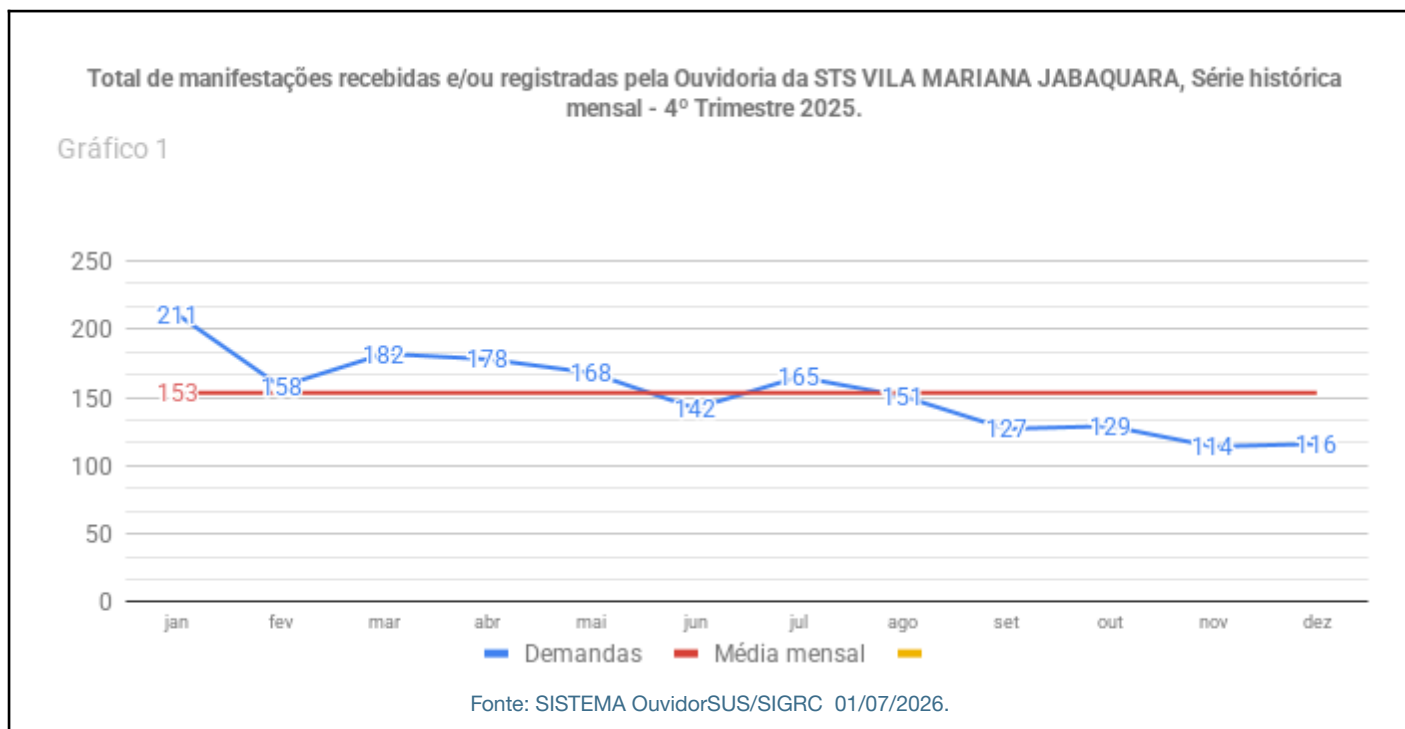
Novas Unidades Recomendadas para Certificação e/ou manutenção (4º Trimestre)

- **UBS Waldomiro Pregolato Cupecê** (03/10/25)
- **UBS Vila Canaã** (23/10/25)
- **UBS Parque Imperial** (29/10/25)
- **UBS Dr. Sigmund Freud - Indianópolis** (24/11/25)
- **UBS Guarani/Vargas - Arnaldo Farias de Sá** (05/12/25)

Os dados de 2025 demonstram uma clara correlação entre as crises epidemiológicas sazonais (dengue e gripe) e o aumento da insatisfação dos usuários com o tempo de espera. Recomenda-se o

fortalecimento de planos de contingência de recursos humanos para os primeiros três trimestres de cada ano. Ademais, a transição dos indicadores de reclamações para "Atendimento Profissional" no 4º trimestre sugere a necessidade imediata de capacitação em humanização e acolhimento em saúde no território. Em contrapartida, os expressivos resultados de certificação ONA no fechamento do ano cancelam a conformidade técnica e a excelência contínua na melhoria do cuidado ao paciente.

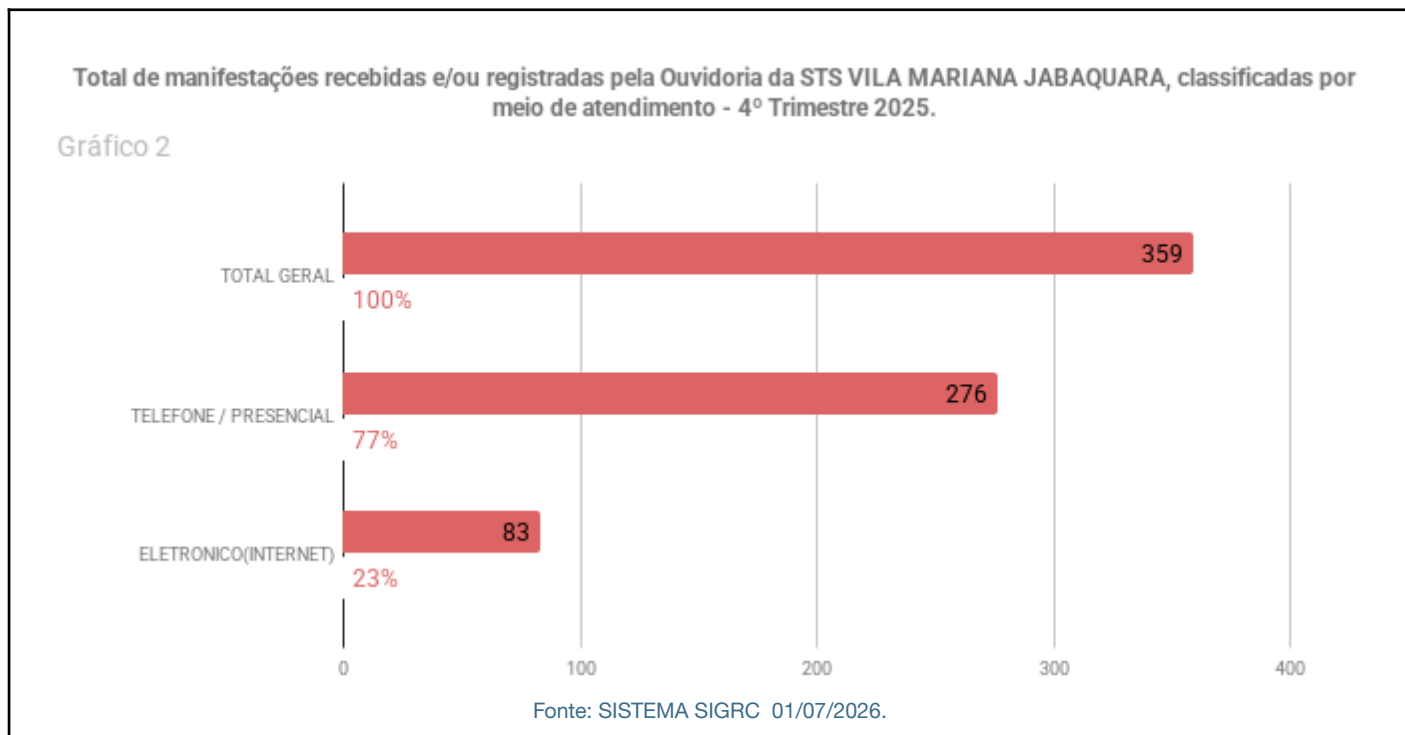
3. Número de manifestações – Série histórica



No 4º trimestre de 2025, foram recebidas e/ou registradas 359 manifestações, correspondendo a uma média mensal de 119 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 e no 3º trimestre de 2025 foram registradas 443 manifestações com uma média mensal de 147.

Considerando os quatro trimestres de 2025, a média mensal foi de 153 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 4º trimestre, quando foi registrado o menor volume do ano até o momento.

4. Meios de atendimento

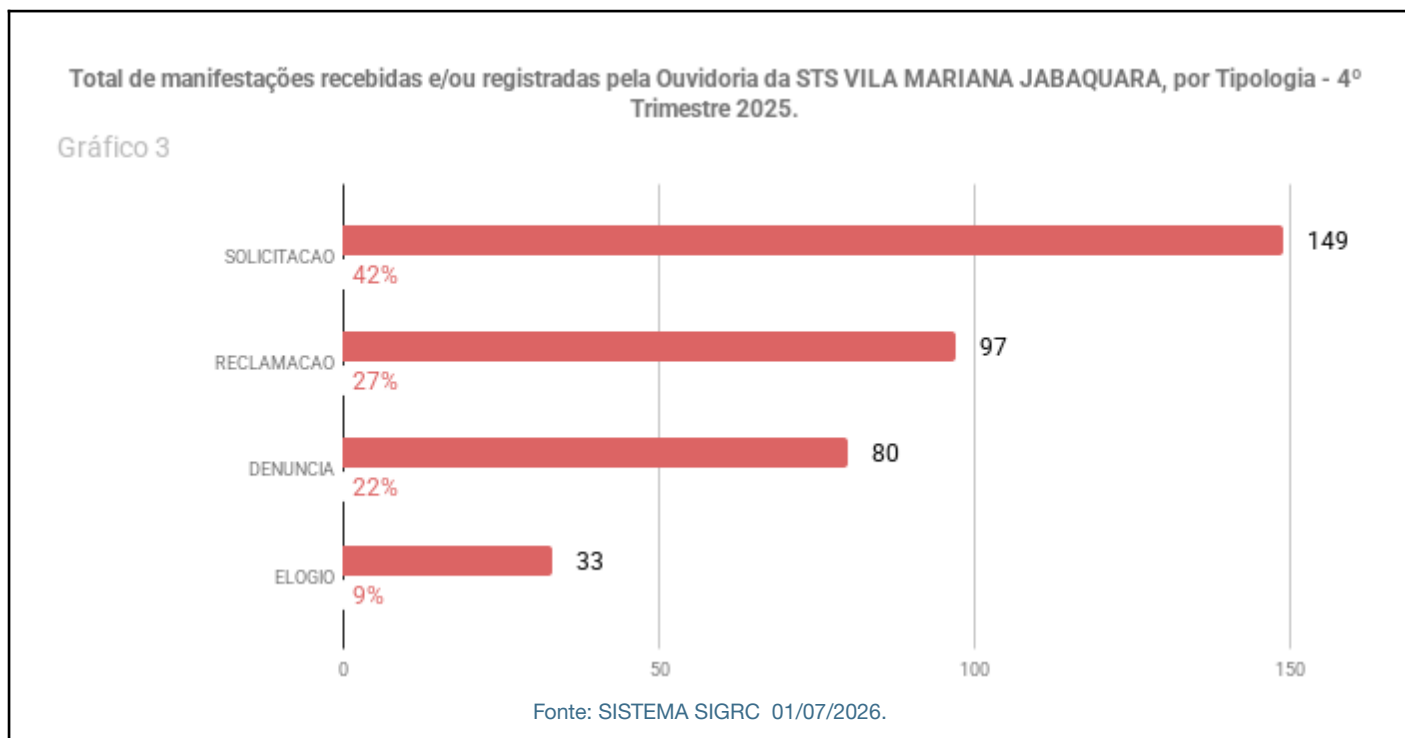


Neste 4º trimestre de 2025, foram recebidas e/ou registradas 359 manifestações na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara. Dentre os canais de acesso utilizados pelos munícipes, o atendimento telefônico/presencial concentrou a maior parte das demandas, com 276 registros, correspondendo a 77% do total.

Esse resultado demonstra a efetividade e a praticidade principalmente 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 meio eletrônico (internet) foi utilizado por 83 manifestações registradas (23% do total).

Em comparação com o 1º, 2º e 3º 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



No 4º trimestre de 2025, foram recebidas e/ou registradas 359 manifestações na área de abrangência da STS Vila Mariana/Jabaquara. Dentre elas, prevaleceram as solicitações, que totalizaram 149 registros (42%), seguidas pelas reclamações com 97 manifestações (27%), pelas denúncias com 80 registros (22%) e pelos elogios com 33 registros (9%).

Em relação às 149 (42%) solicitações, que representaram a maior parcela das manifestações recebidas, os principais registros estiveram relacionados à consulta, com destaque para o subassunto Clínica Médica. Essas demandas referem-se, principalmente, ao acesso a consultas em diversas especialidades e atendimento clínico. O assunto vaga de transferência de pacientes também teve destaque, concentrando-se sobretudo nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Também foram observadas solicitações relacionadas ao fornecimento de materiais de saúde.

Quanto às 96 (27%) reclamações, os principais apontamentos estavam relacionados ao atendimento de profissionais de saúde

(médicos, enfermeiros e demais colaboradores), 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. Tivemos também questões relacionadas à organização das unidades.

Foram registrados também 33 elogios, correspondendo a 9% 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 80 registros (22%) 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 149 solicitações registradas no 4º trimestre de 2025 correspondem a 42% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Consulta (52%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 12% são relativos a Clínica Médica e 6% a Odontologia e 6% a Fisioterapia.

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.

Podemos concluir que no âmbito da STS Vila Mariana/Jabaquara, observa-se que a maior parte das solicitações por serviços de saúde concentra-se em consultas nas áreas de clínica médica, odontologia e

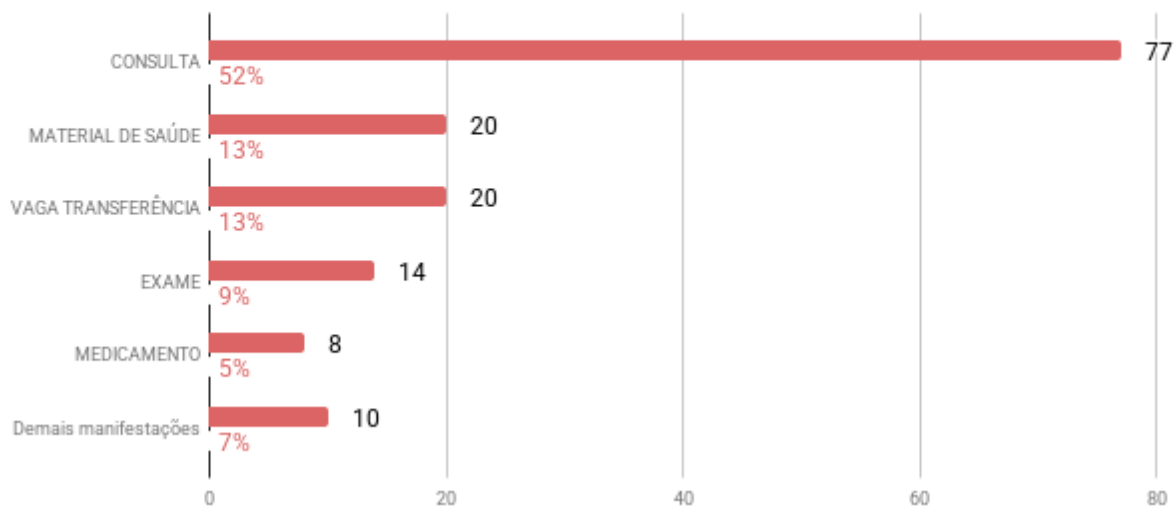
fisioterapia. Essa demanda reflete a necessidade contínua de atendimento à população, tanto para ações de promoção e prevenção da saúde quanto para o diagnóstico, tratamento e acompanhamento de diferentes condições clínicas.

A predominância dessas especialidades evidencia a importância da atenção primária e dos serviços ambulatoriais na rede municipal de saúde, uma vez que representam a porta de entrada para grande parte dos usuários. Além disso, o elevado número de solicitações reforça a necessidade de planejamento adequado da oferta de consultas, da alocação de profissionais e da gestão eficiente dos recursos disponíveis, com o objetivo de reduzir o tempo de espera e ampliar o acesso aos serviços.

Dessa forma, o monitoramento contínuo das demandas por clínica médica, odontologia e fisioterapia constitui um importante instrumento para subsidiar a tomada de decisões, orientar o planejamento das ações em saúde e promover a melhoria da qualidade da assistência prestada aos munícipes.

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

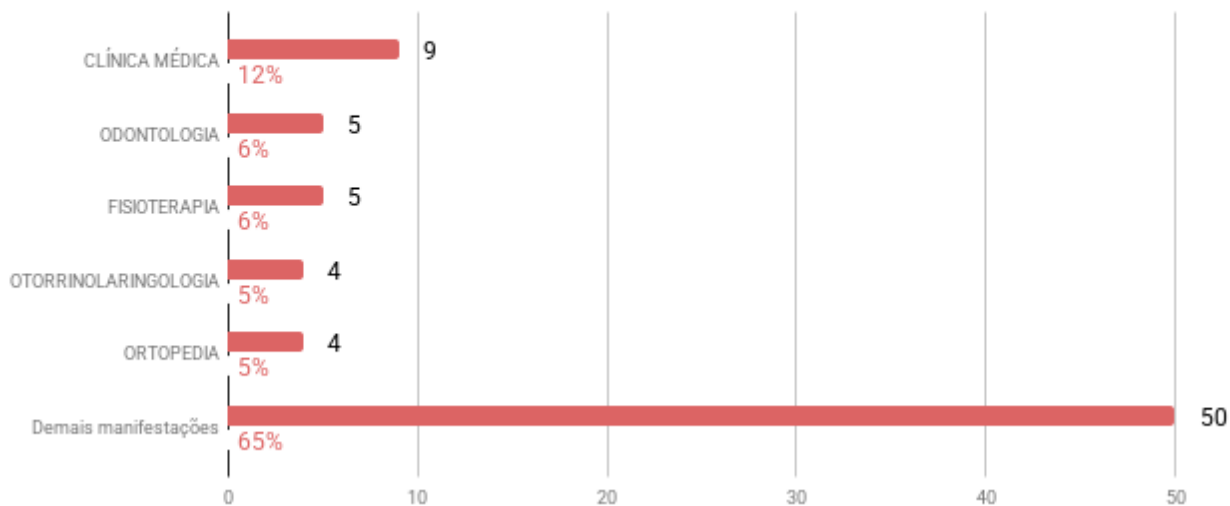
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 96 reclamações registradas no período correspondem a 27% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto Atendimento Profissional (41%).

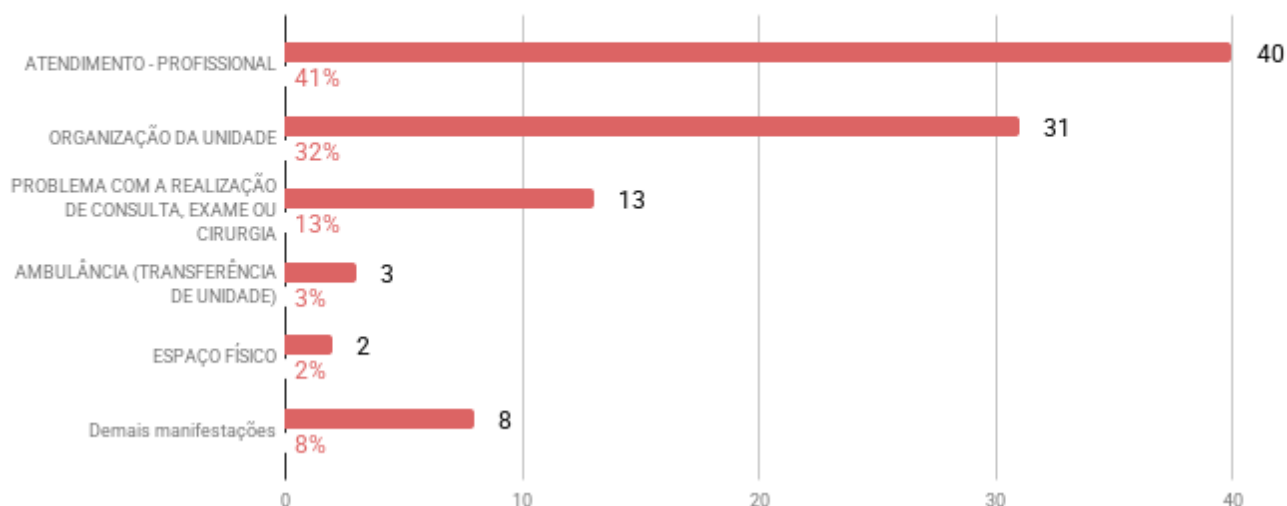
O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 36% são relativos a má conduta, 21% ao desrespeito e 21% a falta de humanização no atendimento.

As reclamações registradas no sistema de saúde das unidades da STS Vila Mariana/Jabaquara concentram-se majoritariamente em dois eixos centrais: o atendimento profissional e a organização da unidade. No âmbito do atendimento profissional com o cidadão, as principais insatisfações dos usuários estão diretamente vinculadas à má conduta, ao desrespeito e à falta de humanização no atendimento por parte das equipes de saúde. Esse cenário demonstra que, para além das dificuldades estruturais financeiras ou tecnológicas, a experiência do paciente na rede municipal é profundamente impactada pela postura ética e pela qualidade da comunicação estabelecida pelos servidores e prestadores de serviço no momento do acolhimento.

Essa evolução estrutural e cultural só se consolida, no entanto, por meio da contínua valorização e motivação das equipes de saúde. Reconhecer o esforço diário dos profissionais, oferecer suporte emocional para evitar o esgotamento e garantir canais abertos de diálogo são passos fundamentais para manter os trabalhadores engajados. Equipes motivadas, que se sentem acolhidas pela própria gestão, refletem esse bem-estar diretamente no cuidado ao paciente, transformando o ambiente de trabalho em um motor de empatia e excelência que fortalece o SUS municipal.

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

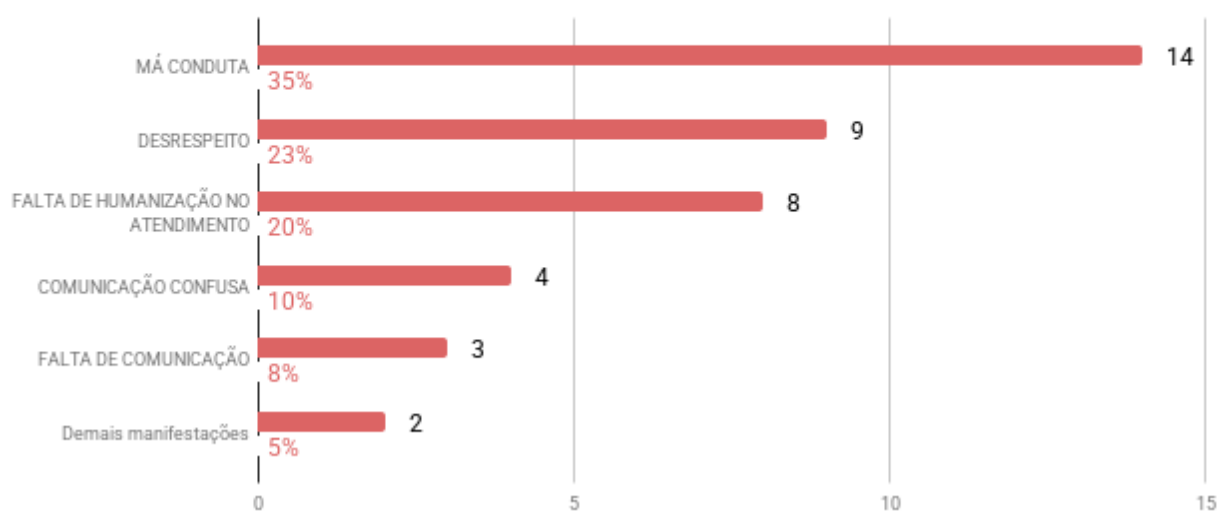
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

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

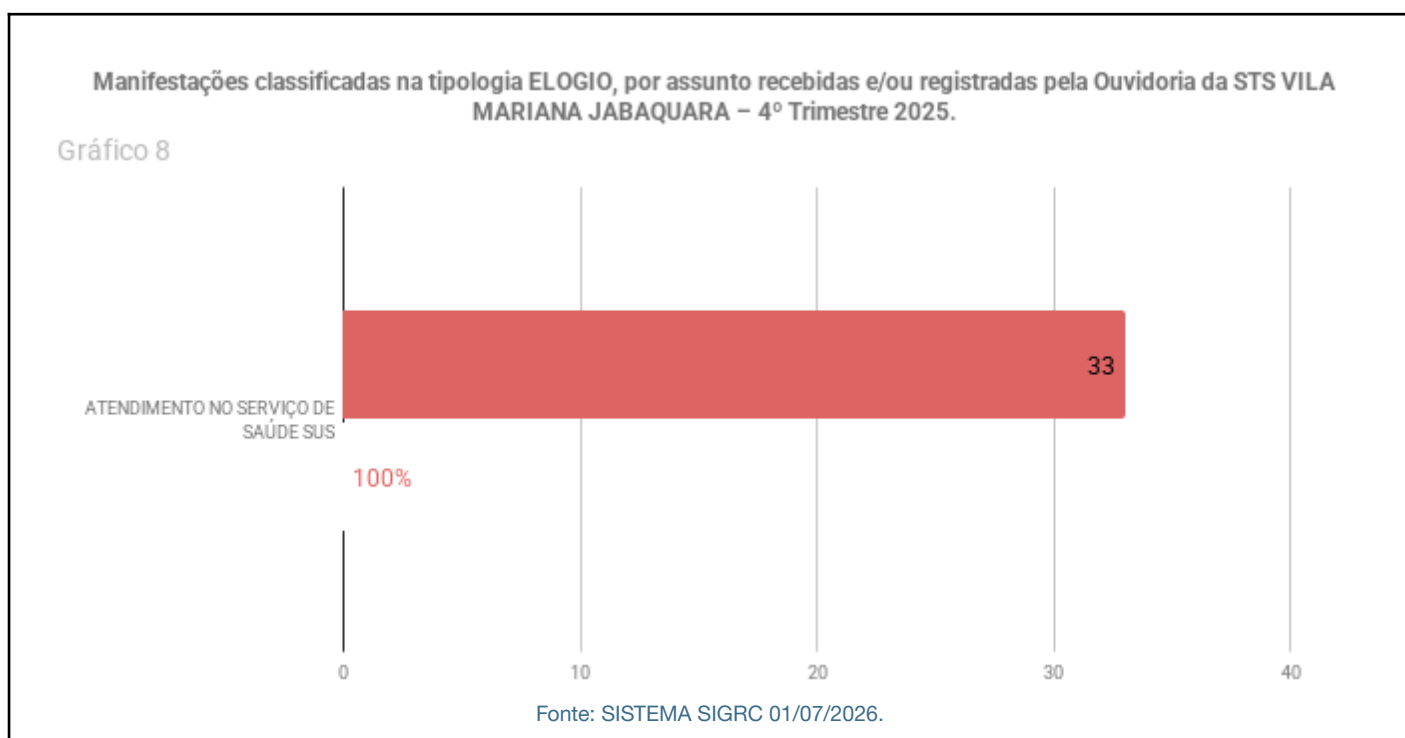
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA SIGRC 01/07/2026.

8. Elogios

Foram registrados 33 **elogios** no 4º trimestre de 2025, correspondendo a 9% 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 de 11 elogios.



Sob a ótica estatística, o período manteve uma regularidade linear, apresentando uma média mensal de 11 manifestações positivas.

A extração de dados do Gráfico 8 revela um cenário de absoluta convergência temática. A totalidade das demandas registradas no trimestre — ou seja, 100% dos 33 elogios — concentrou-se no assunto **Atendimento no Serviço de Saúde SUS**.

Indo além da mera repetição dos indicadores numéricos, essa

concentração integral em uma única tipologia exige uma reflexão profunda sobre o comportamento dos usuários e a percepção do serviço público local:

- **Valoração do Fator Humano:** O acolhimento, a escuta qualificada e a resolutividade no primeiro contato se consolidaram como os pilares de maior impacto positivo na experiência do cidadão.
- **Reconhecimento da Linha de Frente:** Em um sistema de saúde complexo, o comportamento empático dos profissionais da assistência (médicos, enfermeiros, técnicos e recepcionistas) sobressaiu-se, transformando o ato técnico em um atendimento humanizado digno de registro voluntário na Ouvidoria.
- **Cultura de Feedback:** O fato de o usuário procurar a Ouvidoria especificamente para elogiar demonstra o fortalecimento do canal institucional como um espaço de cidadania, rompendo com a visão tradicional de que o setor serve exclusivamente para reclamações.

Correlação com a Realidade Local e o Programa "Gente que Faz o SUS".

A unidade de Ouvidoria não adota uma postura passiva diante dos dados coletados; pelo contrário, transforma o dado bruto em insumo de gestão. A totalidade dos elogios voltados ao atendimento reflete diretamente o impacto das políticas locais de humanização e capacitação contínua das equipes da rede municipal de saúde.

Esses resultados são trabalhados de forma estrita e integrada ao programa **Gente que Faz o SUS**. A Ouvidoria operacionaliza esses dados, dessa forma, os números do quarto trimestre de 2025 comprovam que o investimento na valorização do trabalhador da saúde e na humanização dos processos locais tem gerado reflexos diretos e perceptíveis na ponta do sistema, consolidando o SUS local como um espaço de acolhimento eficiente.

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 VILA MARIANA JABAQUARA	200	200	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-AE CECI - DR. ALEXANDRE KALIL YASBEK / CEO/ UAD	6	13	46%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-AMA/UBS INTEGRADA AMERICANÓPOLIS	6	10	60%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-AMA/UBS INTEGRADA DR. GERALDO DA SILVA FERREIRA	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-AMA/UBS INTEGRADA VILA CLARA	15	16	94%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-CAPS II ADULTO - CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL ADULTO II JABAQUARA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-CENTRO DE REFERÊNCIA DE DOR CRÔNICA VILA MARIANA	3	3	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-CEO II JABAQUARA	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-CRHMTPIs BOSQUE DA SAÚDE	1	1	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS DR.SIGMUND FREUD - INDIANÓPOLIS	5	5	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS GUARANI VARGAS ARNALDO FARIA DE SÁ	10	12	83%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS INTEGRADA CUPECÊ - DR. WALDOMIRO PREGNOLATTO	2	4	50%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS JARDIM LOURDES	2	2	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS MAX PERLMAN	4	6	67%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS MILTON SANTOS	10	10	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS PARQUE IMPERIAL - PROF.MANOEL ANTONIO DA SILVA SARAGOÇA	8	8	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS SANTA CRUZ	6	6	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS VILA CAMPESTRE	12	18	67%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS VILA CANAÃ	5	6	83%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS VILA MARIANA - DIOGO NOMURA	6	8	75%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS VILA SANTA CATARINA	7	7	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UPA JABAQUARA	18	18	100%
SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UPA VILA MARIANA	13	14	93%
Total	351	379	93%

Quantidade de demandas recebidas no período:

- Foram recebidas e/ou registradas 379 manifestações de reclamações/solicitações no âmbito da STS Vila Mariana/Jabaquara.

Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias:

- 351 manifestações foram respondidas dentro do prazo preconizado de 20 dias, correspondendo a 93% do total de demandas recebidas.

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

- Seis unidades apresentaram percentual inferior ao mínimo preconizado de 80%:

SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-AE CECI - DR. ALEXANDRE KALIL YASBEK / CEO/ UAD-06 respondidas em até 20 dias de 13 solicitações e reclamações - 46%.

SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-AMA/UBS INTEGRADA AMERICANÓPOLIS-06 respondidas em até 20 dias de 10 solicitações e reclamações-60%

SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS INTEGRADA CUPECÊ - DR. WALDOMIRO PREGNOLATTO-02 respondidas em até 20 dias de 04 solicitações e reclamações - 50%.

SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS MAX PERLMAN-04 respondidas em até 20 dias de 06 solicitações e reclamações - 67%.

SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS VILA CAMPESTRE-12 respondidas em até 20 dias de 18 solicitações e reclamações - 67%.

SMS-Ouv.SUS-STs VM/J-UBS VILA MARIANA - DIOGO NOMURA-06 respondidas em até 20 dias de 08 solicitações e reclamações - 75%.

Todas estas unidades tiveram problemas com login e senha na migração do Sistema do Ouvidor Sus para o novo sistema SIGRC, que foi implantado a partir de meados de setembro de 2026. Com isto, gerou vários atrasos em várias destas unidades.

Estes problemas de login e senha foram resolvidos, paulatinamente, com o decorrer do tempo. Provavelmente nos próximos trimestres estes índices voltaram a normalidade, tendo a tendência de serem bem superiores aos 80% preconizados.

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 93% das manifestações de solicitações e reclamações respondidas dentro do prazo de 20 dias;
- Das 23 unidades de saúde com registro de demandas, 13 responderam 100% das manifestações dentro do prazo;
- Outras 02 unidades apresentaram desempenho superior a 93% de cumprimento;
- 02 unidades ficaram com percentual acima dos 83%;
- 06 unidades ficaram abaixo do percentual mínimo preconizado de 80%, devido principalmente a migração de sistemas do Ouvidor Sus para o SIGRC como já explicado.

Fica demonstrado um 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 4º trimestre do ano 2025 é o mesmo do 1º, 2º trimestre e 3º 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
14/10/2025	Reunião-Rede de Ouvidorias SUS da cidade de São Paulo.	SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS - SIGRC -Fluxos, orientações e dúvidas.	Maria Aparecida Vieira de Souza

12. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

No 4º trimestre de 2025, o Sistema OuvidorSUS registrou 359 manifestações na STS Vila Mariana/Jabaquara, gerando uma média mensal de 119 demandas. Sob a ótica do fluxo de atendimento, consolidou-se uma tendência de redução gradual de insatisfações e queixas ao longo do ano, sendo este o período com menor volume de registros.

O canal telefônico/presencial manteve-se como a principal porta de entrada democrática dos cidadãos, concentrando 77% dos acessos (276 registros) devido à sua praticidade e acessibilidade, enquanto o formulário web respondeu por 23% (57 registros). Em relação ao perfil das demandas, a Ouvidoria identificou a predominância de Solicitações (42%), seguidas por Reclamações (27%), Denúncias (22%) e Elogios (9%).

O monitoramento técnico observou a relevância das denúncias sanitárias focadas em estabelecimentos comerciais (bares e restaurantes), que demandam articulação direta com a vigilância local, e o registro de 33 elogios que validam o reconhecimento público às equipes de saúde. Destaca-se ainda o excelente desempenho da rede quanto ao cumprimento dos prazos de resposta às manifestações, com 93% 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.

13. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A análise dos indicadores do 4º trimestre de 2025 reflete avanços na eficiência da rede assistencial da STS Vila Mariana/Jabaquara e consolida o sucesso das estratégias de melhoria contínua. O principal marco de excelência do período foi o avanço de cinco unidades básicas no processo de acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação): as UBSs Waldomiro Pregolato Cupecê, Vila Canaã, Parque Imperial, Indianópolis Sigmund Freud e Guarani/Vargas. A recomendação e manutenção deste selo cancelam a segurança e a qualidade do cuidado ao paciente no território.

Do ponto de vista operacional, a redução sistemática do volume de demandas — que caiu de uma média mensal de 184 no 1º trimestre para 119 no 4º trimestre — indica maior resolutividade na ponta. Contudo, os dados epidemiológicos e de acesso revelam desafios claros a serem gerenciados: o pico de solicitações por consultas em Clínica Médica e de reclamações sobre atendimento profissional nas UPAs e UBSs coincidiu com o aumento sazonal da procura decorrente de síndromes respiratórias (como Influenza), sobrecarregando temporariamente as equipes.

O plano de gestão está focado no redimensionamento da capacidade de resposta a esses gargalos sazonais, na otimização dos fluxos de transferência hospitalar e na replicação das práticas de gestão das unidades certificadas pela ONA nesta Supervisão.

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_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

16. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



PARA REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO?



156

TELEFONE

Para registrar sua manifestação, é necessário estar cadastrado no Portal SP156 ou Gov.br.

CENTRAL TELEFÔNICA SP 156

recebe chamadas gratuitas, 24 horas por dia.

Ao ouvir as opções, aguarde ouvir a opção "5" e digite "5" (Ouvidoria de Saúde ou Ouvidoria Geral do Município) e após ouvir opção "1", digite "1" (Fazer elogios, críticas e sugestões na Ouvidoria SUS)



INTERNET

Você pode acessar o Portal SP156 de duas formas:

Aponte a câmera para o QRCode ao lado:



Ou acesse pelo link:

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/internet-ouvidoria>



PRESENCIAL

Segunda a sexta-feira

Procure uma **Unidade de Ouvidoria** nos locais abaixo:

STSS

Supervisões Técnicas de Saúde
Horário das 10h às 16h

Hosp

Hospitais Municipais
Horário das 8h às 16h

Aponte a câmera para o QRCode ao lado:



Ou acesse pelo link:

LINK: <https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/presencial-ouvidoria>

A Rede de Ouvidorias SUS é um meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Utilize os canais oficiais e exerça sua cidadania!



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

17. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/relatorios-ouvidoria-sus>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

