

# REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO

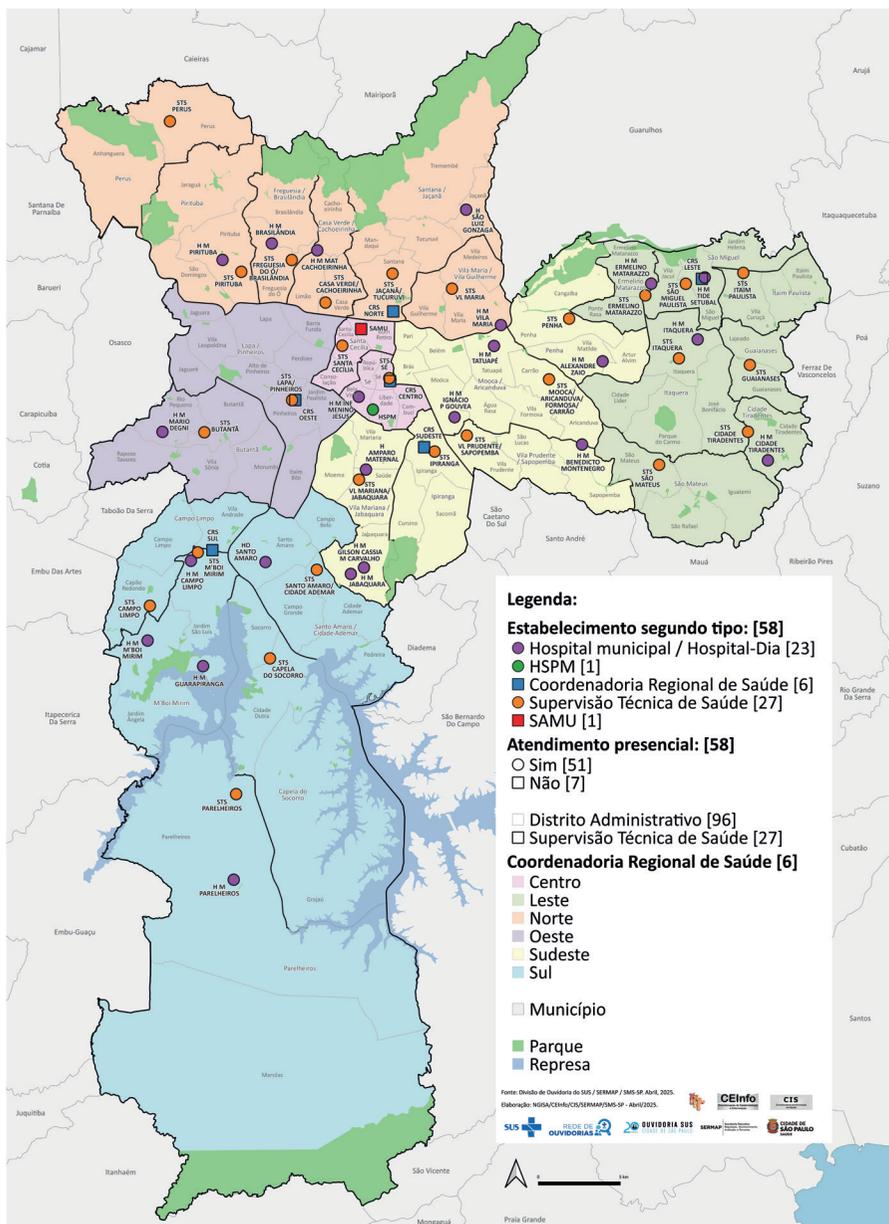
UNIDADES DE OUVIDORIA DESCENTRALIZADAS



# OUVIDORIA SUS CIDADE DE SÃO PAULO

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO, MONITORAMENTO,  
AVALIAÇÃO E PARCERIAS - SERMAP  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO - COCIN  
DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS

## REDE DE OUVIDORIAS SUS DA CIDADE DE SÃO PAULO



# MEIOS DE ATENDIMENTO

## TELEFONE

Ligue para o número **156**  
A central telefônica SP 156  
recebe chamadas **gratuitas**  
**24 horas por dia.**

## PRESENCIAL

Procure uma Unidade de  
Ouvidoria localizada em  
uma das Supervisões  
Técnicas de Saúde (STSS)  
**das 10h às 16h**  
Ou nos Hospitais  
Municipais **das 8h às 16h**

## INTERNET

Acesse o **formulário web**  
pelo link ou QR Code

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/267328>



**Formulário e endereços**  
das Unidades de Ouvidoria  
SUS do Município de SP

## O QUE É A DIVISÃO DE OUVIDORIA DO SUS?

Instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo, composta por 58 unidades de ouvidoria situadas nas 6 Coordenadorias Regionais de Saúde, nas 27 Supervisões Técnicas de Saúde, Hospitais Municipais, HSPM e SAMU.

O objetivo da Rede é garantir que os cidadãos possam exercer seus direitos, permitindo a participação social por meio de suas manifestações individuais ou coletivas relacionadas aos serviços prestados pelo SUS.

## MISSÃO

Atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, por meio da participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços de saúde prestados pelo SUS na Cidade de São Paulo.

## VALORES

- Ética;
- Confidencialidade;
- Transparência;
- Integração;
- Trabalho em Rede;
- Padronização de Processos;
- Respeito ao Cidadão, às Diretrizes do SUS e aos Princípios da Administração Pública.

## ENTENDA OS DIFERENTES TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

### SOLICITAÇÃO

Requerimentos de atendimento ou acesso a serviços de saúde.

### ELOGIOS

Demonstração de satisfação com serviços prestados.

### INFORMAÇÕES

Pedidos de esclarecimento sobre serviços de saúde.

### RECLAMAÇÃO

Notificações de insatisfação com serviços ou atendimentos.

### SUGESTÕES

Propostas para melhorias no SUS.

### DENÚNCIAS

Relatos de irregularidade ou ilegalidade na administração pública que precisam de apuração.